



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ
INSTITUTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E GESTÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

MÁRCIO ALBERTO DE FRANÇA

**AGENTE DE MPO E A EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO INSTRUMENTO DE
APOIO À ADIMPLÊNCIA DAS OPERAÇÕES DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO
ORIENTADO: UM ESTUDO DE CASO EM AGÊNCIAS DE UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

ITAJUBÁ

2021

MÁRCIO ALBERTO DE FRANÇA

**AGENTE DE MPO E A EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO INSTRUMENTO DE
APOIO À ADIMPLÊNCIA DAS OPERAÇÕES DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO
ORIENTADO: UM ESTUDO DE CASO EM AGÊNCIAS DE UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Federal de Itajubá, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Administração. Área de concentração: Administração Financeira.

Orientador: Prof. Dr. André Luiz Medeiros

ITAJUBÁ

2021

MÁRCIO ALBERTO DE FRANÇA

**AGENTE DE MPO E A EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO INSTRUMENTO DE
APOIO À ADIMPLÊNCIA DAS OPERAÇÕES DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO
ORIENTADO: UM ESTUDO DE CASO EM AGÊNCIAS DE UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Federal de Itajubá, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Administração. Área de concentração: Administração Financeira.

Aprovado em: 06/08/2021

Banca Examinadora

Prof. Dr. André Luiz Medeiros

Prof. Dr. Luciano Mendes

Prof. Dr. Victor Eduardo de Mello Valério

Dedico,

à minha mãe Maria Luiza e à minha esposa
Taís, por estarem presentes em minha vida.

AGRADECIMENTO

Agradeço, a minha esposa Taís, pelo amor e atenção dedicados, tornando nossos dias juntos mais agradáveis.

À minha mãe que sempre me apoiou nas minhas decisões, me ajudando a achar sempre o melhor caminho a seguir.

Aos meus familiares que fizeram e fazem parte de minha vida e desenvolvimento.

Aos meus amigos que me proporcionaram momentos de descontração, tornando o dia a dia menos exaustivo e desgastante.

Ao meu Professor e Orientador Dr. André Luiz Medeiros que me ajudou na realização dessa pesquisa, através de orientações e sugestões para a melhor condução do tema.

Aos meus colegas de trabalho que contribuíram para meu desenvolvimento profissional e se tornaram parte de minha família.

“O microcrédito pode não ser uma solução, mas é uma força de mudança, não só econômica e pessoal, mas também social e política.”

Muhammad Yunus

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo analisar o emprego da Educação Financeira pelo Agente de MPO como uma ferramenta de manutenção da adimplência no processo de concessão e condução de operações de Microcrédito Produtivo Orientado de agências bancárias de perfil varejo de uma instituição financeira brasileira, revelando a importância do agente do microcrédito em todo esse processo, desde a prospecção do público-alvo até sua concessão e condução, o qual passa a exercer papel de um consultor ao tomador do microcrédito e torna-se fundamental para sua continuidade. A pesquisa realizada é de natureza aplicada e se classificou como um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório e sua pesquisa de campo foi realizada em duas agências bancárias de perfil varejo de uma instituição financeira brasileira com o objetivo de conhecer o processo concessão de microcrédito dessa instituição. A pesquisa de campo contou também com entrevistas estruturadas junto aos funcionários e tomadores (ou potenciais tomadores) de microcrédito das agências bancárias estudadas, com o objetivo de medir o nível de conhecimento que esses entrevistados têm sobre o tema Educação Financeira e sua percepção da importância do trabalho do agente de microcrédito. Ao final da pesquisa são apresentados entendimentos sobre como o tema Microcrédito Produtivo Orientado é conduzido por essa instituição financeira e de como o tema é percebido pelos seus funcionários e tomadores. Como a pesquisa teve seu foco no trabalho do Agente de MPO ela buscou estabelecer um modelo de estrutura mínima para que esse profissional possa executar seu trabalho com qualidade eliminando e/ou reduzindo deficiências de estrutura, suporte e formação na execução das atividades inerentes ao processo do Microcrédito Produtivo Orientado.

Palavras Chaves: Microcrédito. Educação Financeira. Agente. Adimplência.

ABSTRACT

The research sought to analyze the use of Financial Education by the MPO Agent as a tool for maintaining compliance in the process of granting and conducting Oriented Productive Microcredit operations of retail bank branches of a Brazilian financial institution, revealing the importance of the agent of the microcredit throughout this process, from prospecting the target audience to granting and conducting it, which starts to play the role of a consultant to the microcredit borrower and becomes fundamental for the continuity of this process. For the elaboration of the research, a Theoretical Framework was established based on a wide bibliographic review of exploratory character in reputable study bases. The research carried out is of an applied nature and classified as a case study of a descriptive and exploratory character and its field research was carried out in two retail bank branches of a Brazilian financial institution in order to learn about the microcredit granting process of this institution. The field research also included structured interviews with employees and microcredit borrowers (or potential borrowers) at the bank branches studied, with the aim of measuring the level of knowledge that these interviewees have on the subject of Financial Education and their perception of the importance of the microcredit agent work. At the end of the research, understandings are presented about how the Oriented Productive Microcredit theme is conducted by this financial institution and how the theme is perceived by its employees and borrowers. As the research focused on the work of the MPO Agent, it sought to establish a model of minimum conditions so that this professional can perform his work with quality, eliminating and / or reducing deficiencies in structure, support and training in the execution of the activities inherent to the process Oriented Productive Microcredit.

Keywords: Microcredit. Financial Education. Agent. Non-default.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Diagrama da inadimplência	31
Figura 2 – Formas de classificações de pesquisas científicas.	40
Figura 3 – Processo para desenvolvimento de uma pesquisa de estudo de caso.....	41
Figura 4 – Fluxograma do MPO.....	51
Figura 5 – Nível do cargo dos funcionários entrevistados - valores em %.	52
Figura 6 – Histograma da concordância dos entrevistados em relação ao MPO e PNMPO do Banco B.	55
Figura 7 – Histograma da concordância dos entrevistados à oferta de treinamentos oferecidos pelo Banco B.	60
Figura 8 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a capacitação dos tomadores de MPO do Banco B.	61
Figura 9 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o seu uso da Educação Financeira.	62
Figura 10 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre sua capacidade de replicar conhecimentos sobre Educação Financeira.	63
Figura 11 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a diminuição da inadimplência através da consultoria do empreendimento.	66
Figura 12 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o aperfeiçoamento da metodologia MPO do Banco B.....	69
Figura 13 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o sucesso do MPO do Banco B.	70
Figura 14 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a estrutura nas agências para o MPO.	71
Figura 15 – Porte	76
Figura 16 – Setor Econômico	76
Figura 17 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre dinheiro e família.	78
Figura 18 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre realização de treinamentos.	79
Figura 19 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre controle de receitas e custos.	80
Figura 20 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de realizar compras a prazo.	81

Figura 21 – Compras a prazo X Receitas	82
Figura 22 – Forma de pagamento (compras a prazo)	83
Figura 23 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de pedir desconto (compras à vista).....	84
Figura 24 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de poupar.....	85
Figura 25 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre investimentos.	87
Figura 26 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre seguros.	89
Figura 27 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre previdência complementar.	91
Figura 28 – Contratou crédito?.....	94
Figura 29 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre visitas e contatos.	95
Figura 30 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre acesso a treinamentos.....	96
Figura 31 – Agência Especializada – Plataforma Negocial	100

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo com os dados sociodemográficos dos entrevistados.	53
Quadro 2 – Resumo com os dados sociodemográficos dos entrevistados.	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a Lei 11.110, de 25 de abril de 2005.	55
Tabela 2 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a público-alvo das linhas de MPO do Banco B.	56
Tabela 3 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a viabilidade do MPO.	57
Tabela 4 – Resumo dos resultados encontrados na seção 2 do questionário.	57
Tabela 5 - Resumo das respostas dos entrevistados sobre o conceito de Educação Financeira.	59
Tabela 6 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a capacitação dos tomadores do Banco B.	63
Tabela 7 – Resumo dos resultados encontrados na seção 3 do questionário.	64
Tabela 8 – Resumo dos resultados encontrados (concordância dos entrevistados) na seção 3 do questionário.	64
Tabela 9 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre as causas de inadimplência do MPO no Banco B.	67
Tabela 10 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre comprovação da aplicação do crédito do MPO.	67
Tabela 11 – Resumo dos resultados encontrados na seção 4 do questionário.	68
Tabela 12 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre o trabalho do Agente do MPO no Banco B.	71
Tabela 13 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre pontos de melhoria nas agências bancárias.	72
Tabela 14 – Resumo dos resultados encontrados na seção 5 do questionário.	73
Tabela 15 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre poder de compra da moeda.	80
Tabela 16 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre conhecimento de juros e capital.	85
Tabela 17 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre rendimento de uma aplicação financeira.	86
Tabela 18 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre conceitos de juros e inflação.	87
Tabela 19 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre tipos de investimentos.	88
Tabela 20 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre objetivo do seguro.	89
Tabela 21 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a previdência oficial e complementar.	90

Tabela 22 – Quadro resumo (seção 5).....	92
Tabela 23 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a importância do Banco B para o seu negócio.	96
Tabela 24 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a importância do Agente do MPO para o seu negócio.	97

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AITEC – Assistência Técnica da Accion Internacional
BancoSol – Banco Solidariedade SA
BCB – Banco Central do Brasil
BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento
BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento
BRI – Bank Rakyat Indonesia
CEADE – Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos Ana Terra
CET – Custo Efetivo Total
CMN – Conselho Monetário Nacional
DNUPC – Diretrizes das Nações Unidas de Proteção ao Consumidor
ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira
FBEF – Fórum Brasileiro de Educação Financeira
FSA – Financial Service Authority
IAF – Inter-American Foundation
IC – Instituto do Consumidor
IF – Instituição Financeira
MG – Minas Gerais
MP – Medida Provisória
MPO – Microcrédito Produtivo Orientado
MTP – Ministério do Trabalho e Previdência
NICE – National Institute on Consumer Education
OCA – Canada's Office of Consumer Affairs
OCDE – Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
OFE – Office of Financial Education
ONG – Organização Não Governamental
ONU – Organização das Nações Unidas
PIPS – Programa de Incentivo a Implementação de Projetos de Interesse Social
PNMPO – Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado
PronaMPE – Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte
RJ – Rio de Janeiro
RS – Rio Grande do Sul

SCMEPP – Sociedade e Crédito as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

SCM – Sociedade de Crédito ao Microempreendedor

TI – Tecnologia da Informação

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

UNO – União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	19
2.1	Microcrédito Produtivo Orientado (MPO)	19
2.1.1	Conceito de microcrédito	19
2.1.2	As origens do Microcrédito	20
2.1.3	O Microcrédito no Brasil.....	21
2.1.4	Legislação.....	23
2.2	Educação Financeira.....	25
2.2.1	Conceito e importância da Educação Financeira.....	25
2.2.2	Origens da Educação Financeira	26
2.2.3	A Educação Financeira no Brasil	27
2.3	A adimplência do MPO	30
3	METODOLOGIA.....	39
3.1	Classificação da pesquisa	39
3.2	Estudo de caso	40
3.2.1	Plano	41
3.2.2	Design.....	42
3.2.3	Preparação	44
3.2.4	Coleta.....	46
3.2.5	Análise.....	47
3.2.6	Compartilhamento	48
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	49
4.1	Observação e análise de documentos e normativos do Banco B.....	49
4.2	Entrevistas estruturadas com os funcionários do Banco B.....	52
4.2.1	Informações sociodemográficas	53
4.2.2	MPO e sua Legislação	54
4.2.3	Analisando e explorando hipóteses	58
4.2.4	Conceitos de Educação Financeira	59
4.2.5	Analisando e explorando hipóteses	64
4.2.6	Adimplência das operações de MPO.....	65
4.2.7	Analisando e explorando hipóteses	68
4.2.8	O Agente e a viabilidade do MPO.....	68
4.2.9	Analisando e explorando hipóteses	73
4.3	Entrevistas Estruturadas com os tomadores ou potenciais tomadores de MPO	74
4.3.1	Informações Sociodemográficas	74
4.3.2	Atividade econômica	75
4.3.3	Conceitos de Educação Financeira.....	77
4.3.4	Analisando e explorando hipóteses	92

4.3.5	Relacionamento com o Banco B e com seus funcionários.....	93
4.3.6	Analisando e explorando hipóteses	98
4.3.6.1	Agente de MPO?	98
4.3.6.2	Estrutura dedicada ao MPO?	99
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
	REFERÊNCIAS	105
	APÊNDICES	109
	ANEXOS	122

1 INTRODUÇÃO

O microcrédito tem sua história iniciada no século XIX como uma forma de intermediação financeira de pequena escala para pequenos empreendimentos voltado ao atendimento da população de baixa renda. Entretanto, a modalidade, ou o termo, Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) foi empregado pela primeira vez em 1846 pela Indústria Microfinanceira da Alemanha ao buscar o desenvolvimento comercial de empreendedores do país, que eram, em sua grande maioria, informais. Contudo, foi na década de 70 que o termo Microcrédito Produtivo Orientado ganhou destaque mundial, com o Caso Muhammad, prêmio Nobel da paz em 2006, no qual o professor e pesquisador de economia Muhammad Yunus formulou e desenvolveu estudos sobre o Microcrédito Produtivo Orientado em Bangladesh.

Apesar do sucesso das experiências internacionais, no Brasil o tema foi regulamentado com a Lei nº 11.110, de 25 de abril de 2005, que instituiu o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO). O programa incentivou, em escala nacional, a concessão de créditos dessa natureza. De acordo com dados divulgados pelo Banco Central do Brasil (2021), a carteira total de microcrédito atingiu em 2013 a marca de R\$ 5,3 bilhões, relativos a 3,1 milhões de operações de crédito, valores esses que representaram 0,2% do valor e 0,4% do total das operações registradas no Sistema Financeiro Nacional (SFN) daquele ano. Contudo, em 2019 a carteira ativa de aplicações no âmbito do PNMPO ultrapassou o total de R\$ 6,6 bilhões, representando um crescimento de 25% em relação ao ano de 2013.

Todo crescimento (quer seja de uma atividade, produto ou serviço) resulta, inevitavelmente, na melhoria de controle dos processos executados. No caso das Instituições Financeiras (IFs) por exemplo, os exigentes padrões mundiais de regulação bancária determinam a elaboração e implantação de novos conceitos de gestão de riscos, mantendo uma crescente reserva legal de capital. Isso pode desencadear alguns aspectos negativos, como o distanciamento e a redução da oferta de crédito para alguns setores da economia (microempresas, microempreendedores e profissionais autônomos) que, reconhecidamente, compõem um grupo mais sensível às mudanças e às crises políticas ou econômicas.

Contudo, definir padrões adequados de ponderação de riscos que busquem mitigar o surgimento de uma possível tendência de inadimplência se torna primordial para a continuidade de qualquer atividade de uma instituição financeira. Nas operações de microcrédito não pode ser diferente, pois, somente com a manutenção da adimplência das operações é possível dar continuidade ao programa. Essas mudanças parecem ter surtido resultado. Os percentuais de inadimplência (ou risco de crédito) da carteira de microcrédito de 2013, por exemplo, atingiu o

percentual 5,6% em operações efetuadas com tomadores pessoas físicas e 5,0% com operações efetuadas com pessoas jurídicas. Situação distinta das operações ativas em 2019, que passaram a contar com maior controle e acompanhamento. Em 2019, a inadimplência média em operações de MPO ficou em 2,8%, percentual inferior à média de inadimplência do SFN no mesmo ano, que chegou aos 3%, conforme dados divulgados pelo Banco Central do Brasil (2021).

Além das medidas de controle de risco de crédito, no caso das operações MPO também é necessário adotar outras ferramentas que, indiretamente, podem ajudar na manutenção da adimplência, como o colateral social que é um mecanismo de garantia baseado no capital social, ou seja, ele é baseado na confiança, apoio mútuo, participação e solidariedade. Isso porque o microcrédito, em essência, se fundamenta na concessão de crédito sem garantias reais, pautado na confiança e em um processo de consultoria contínua, que orienta o tomador da melhor forma de aplicação do crédito, prevenindo, portanto, o surgimento da inadimplência nas operações.

Esse processo de orientação e ou consultoria ao tomador, muitas vezes, fica a cargo do agente responsável pela concessão MPO (Agente do MPO). O que, dependendo da forma de organização da instituição financeira, pode não ser a mais adequada. Isso porque o Agente do MPO, muitas vezes, desenvolve também outras atividades na instituição financeira, que o obriga a cumprir algumas metas que podem, de alguma forma, conflitar com o processo de orientação/consultoria. Além disso, destaca-se o baixo nível de educação financeira dos brasileiros (FLORES, VIEIRA e CORONEL; 2014; POTRICH, VIEIRA e KIRCH; 2015; SILVA, SILVA NETO e ARAÚJO; 2017), que é agravado pelos problemas econômicos que o país vem enfrentando ao longo de sua história.

Por sua vez, a educação financeira é um conjunto de informações que possibilita às pessoas o aprimoramento de seus conhecimentos sobre conceitos, produtos e riscos financeiros, propiciando-lhes o desenvolvimento de suas capacidades, habilidades e confiança por meio de fontes adequadas de informações, instruções e conselhos, possibilitando tomada de decisões financeiras mais conscientes, além de ações que otimizem o seu bem-estar financeiro (OECD, 2005). Ou seja, ter conhecimento financeiro é fundamental pois, cotidianamente, as pessoas precisam tratar e decidir em relação às suas finanças.

A partir do contexto apresentado, depreende-se as seguintes questões de pesquisa: Os Agentes do MPO estão adequadamente preparados para atuar na concessão de microcrédito, evitando a inadimplência? Eles são financeiramente educados, possibilitando adequada orientação aos tomadores, como forma de reduzir a inadimplência? Os tomadores possuem

conhecimento financeiro mínimo para obter crédito no programa MPO, mantendo-se adimplentes?

Considerando as questões de pesquisa, este trabalho tem como objetivo geral analisar o emprego da Educação Financeira pelo Agente de MPO como uma ferramenta de manutenção da adimplência das operações de MPO ativas em agências bancárias de perfil varejo de uma instituição financeira brasileira. Especificamente, pretende-se:

- descrever o programa de MPO mantido pela instituição financeira, descrevendo seu processo de concessão;
- apresentar a percepção dos funcionários e tomadores ou potenciais tomadores, sobre a relevância do trabalho do Agente de MPO;
- avaliar o conhecimento em relação a temas de Educação Financeira dos funcionários e dos tomadores ou potenciais tomadores de MPO das agências da instituição financeira;
- estabelecer a importância da qualificação do Agente do MPO, que deixa de exercer somente um papel de ofertante das linhas de crédito passando a ter fundamental importância para a perpetuidade de todo o processo do MPO;
- propor um modelo de condições mínimas de estrutura, suporte, formação e nível de decisão para que o Agente de MPO consiga desenvolver suas atividades com qualidade.

Para atingir ao objetivo apresentado, foi desenvolvido uma pesquisa que pode ser classificada como sendo de natureza aplicada, de caráter descritiva e exploratória. Como procedimento técnico, adotou-se o estudo de caso para investigar como os conceitos são aplicados e utilizados na prática. Especificamente, a pesquisa foi realizada em duas agências bancárias de perfil varejo localizadas nos municípios de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e Itajubá (MG). Essas agências pertencem a uma instituição financeira brasileira de economia mista que, por motivo de confidencialidade, não terá o seu nome revelado e será identificada apenas como Banco B.

Este trabalho se justifica na importância e no seu ineditismo em estudar a estrutura mínima dedicada e ou desejada para se estabelecer um programa de Microcrédito Produtivo Orientado em unidades bancárias (agências) de uma instituição financeira que opera em diversos segmentos de mercados. Vários trabalhos se dedicaram a estudar a legislação, o modelo do programa em instituições microfinanceiras, o perfil socioeconômico dos tomadores, a abrangência no mundo do tema, entre outros aspectos. Mas, até a finalização deste trabalho, não foram encontradas pesquisas que tiveram seu direcionamento na implantação de programas

de microcréditos em instituições financeiras que tradicionalmente não possuem uma carteira de microcréditos, implantação essa que cumpri uma exigência legal no caso do Brasil e que tem como uma de suas premissas a orientação especializada do micro empreendimento beneficiado pelo crédito. A orientação do empreendimento é o ponto foco da pesquisa que é alcançado através do seu principal elemento – o Agente do MPO.

Para cumprir com o estabelecido, este trabalho está estruturado em mais quatro capítulos, além deste capítulo introdutório. No Capítulo 2, é estabelecido o marco teórico da pesquisa através de um levantamento bibliográfico em bases conceituadas de pesquisa. O Capítulo 3 aborda os aspectos da metodologia utilizada, cuja finalidade é apresentar o tipo de pesquisa que foi realizada, a população pesquisada e a amostra, bem como descrever os procedimentos utilizados para coleta e análise de dados. O 4º Capítulo é dedicado a uma análise detalhada dos dados coletados e a respectiva discussão acerca destes. E, no quinto e último Capítulo, são apresentadas as conclusões, limitações da pesquisa e sugestões para pesquisas futuras.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo são apresentados conceitos e definições sobre os temas Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), Educação Financeira e adimplência do MPO. Tendo como ponto central o Agente do MPO na abordagem dos temas, a pesquisa teve sua base teórica referenciada em obras e livros publicados e/ou listados nas bases de pesquisa: Periódicos Capes e *Web Science*.

2.1 Microcrédito Produtivo Orientado (MPO)

Sem a pretensão de esgotar o assunto, inicialmente são apresentados dados sobre o tema MPO como: conceito, origens no mundo e no Brasil e a legislação brasileira sobre o tema.

2.1.1 Conceito de microcrédito

O microcrédito pode ser entendido como uma modalidade de pequenos empréstimos financeiros destinados a microempreendedores e profissionais autônomos normalmente excluídos do setor financeiro pelas instituições financeiras tradicionais por não se enquadrarem nas metodologias de análise de crédito, ponderação de riscos e exigências de garantias praticadas por essas instituições.

Segundo Soares e Sobrinho (2008), a atividade de microcrédito é definida como aquela que, no contexto das microfinanças, dedica-se a prestar tais serviços exclusivamente a pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de pequeno porte e diferencia-se dos demais tipos de atividade microfinanceira também pela metodologia utilizada, diversa daquela adotada para as operações de crédito tradicionais. É entendida como a principal atividade do setor de microfinanças, pela importância para as políticas públicas de superação da pobreza e pela geração de trabalho e renda.

Para Barone *et al* (2002, p.11),

Microcrédito é a concessão de empréstimos de baixo valor a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por não terem como oferecer garantias reais. É um crédito destinado à produção (capital de giro e investimento) e é concedido com uso de metodologia específica.

Já Yunus (2004, p.192) afirma que, “o microcrédito pode não ser uma solução, mas é uma força de mudança, não só econômica e pessoal, mas também social e política”. Por isso, “o microcrédito levará a dar partida nos minúsculos motores econômicos da classe rejeitada da sociedade e com isso pode preparar o terreno para projetos mais amplos” (YUNUS, 2004,

p.267), resultando em uma onda positiva de mudança, “pois o microcrédito não se limita a libertar da fome os pobres; ele também contribui para a sua emancipação política” (YUNUS, 2004, p.190)

Yunus (2004, p.270) também conclui que,

Para erradicar a pobreza é preciso tomar medidas mais globais e profundas que a simples criação de empregos. Não é o trabalho que salva os pobres, mas o capital ligado ao trabalho; na maioria dos casos esse capital elimina a pobreza a um custo nulo ou mínimo para o contribuinte.

2.1.2 As origens do Microcrédito

O Microcrédito tem sua história iniciada no século XIX como uma forma de intermediação financeira de pequena escala para pequenos empreendimentos e ao atendimento da população de baixa renda sendo empregado pela primeira vez em 1846 na Alemanha, com a criação da Associação do Pão pelo pastor Friedrich Wilhelm Raiffeisen, também conhecido como o cooperativismo Raiffeisen. Essa associação buscou apoio para os produtores rurais que acumulavam dívidas após um período de inverno muito rigoroso (PINHEIRO, 2008).

A primeira evidência de microcrédito no Continente Americano aconteceu no ano de 1900, na província de Quebec, no Canadá, em que Gabriel Alphonse Desjardins teve a iniciativa de criar uma associação para empréstimos e poupanças, que se organizou na forma de cooperativa de crédito e recebeu a denominação de *Caisse Populaire de Lévis* (PINHEIRO, 2008). Anos depois, nos Estados Unidos, em meados de 1953, Walter Krump, presidente de uma metalúrgica, criou um fundo de ajuda que recebeu a denominação de a Liga de Crédito. Esse fundo solidário tinha como objetivo atender as necessidades dos operários da fábrica que realizavam depósitos mensais de 1 dólar (SILVA, 2005).

Mas foi em 1976 com a criação de Banco Grameen, em Bangladesh (país do sul da Ásia), que o microcrédito ganhou importância mundial. O Banco Grameen nasceu do inconformismo de seu idealizador e fundador Muhammad Yunus com a situação de extrema pobreza enfrentada pela população da aldeia de Jobra, situada nas proximidades da Universidade de Chittagong, onde ele exercia o cargo de chefe do departamento de economia.

Para Yunus (2004, p.189),

O Grameen é essencialmente voltado para o desenvolvimento econômico em escala individual, e quem diz desenvolvimento diz mudança. Quando um indivíduo consegue reverter sua situação financeira, tudo se transforma, e então se produz uma mudança radical na sua vida.

Mais experiências sobre o microcrédito foram surgindo em todo o mundo, tais como (SILVA, 2005):

- a criação da Fogapi em 1979, no Peru, pela agência alemã de assistência técnica GTZ, em parceria com instituições peruanas, ligadas às pequenas empresas, atuando como fornecedora de carta fiança, para microempresários que não possuem garantias e de posse dessa o empresário recorre às instituições financeiras, para a obtenção de recursos;
- o Bank Rakyat Indonesia (BRI) que iniciou suas atividades em 1984, na Indonésia, sendo uma instituição pioneira de microcrédito;
- o Banco Solidariedade S.A. (BancoSol), na Bolívia, que iniciou suas atividades em 1986 em caráter estritamente social, mas em 1992 tornou-se um banco comercial dedicado ao microcrédito;
- a Corposol, na Colômbia em 1988, que é uma entidade sem fins lucrativos resultante da iniciativa de empresários locais apoiados pela ajuda internacional;
- o Fosis, no Chile em 1991, na forma de instituição pública de repasse de recursos, sem incidência de taxas de juros de retorno, para ONGs, cooperativas e instituições privadas de microcrédito.

2.1.3 O Microcrédito no Brasil

Foi no Brasil, nos municípios de Recife e Salvador, no ano de 1973, que a primeira experiência de microcrédito da América Latina foi documentada, com a criação da União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações também conhecida como o Programa UNO. Segundo Barone *et al* (2002) por iniciativa e com a assistência técnica da organização internacional *Accion Internacional*, na época denominada AITEC, somados a participação de entidades empresariais e bancos locais, a UNO se tornou uma organização não governamental especializada em microcrédito e capacitação em conceitos básicos de Educação Financeira (como gerenciamento) para trabalhadores do setor informal. Entretanto, após 18 anos de atuação com êxito, a UNO desapareceu por não considerar em suas políticas de atuação a sustentabilidade de suas operações.

Ainda de acordo com Barone *et al* (2002), outras iniciativas surgiram por todo o país nos anos seguintes e, sem o objetivo de esgotar o assunto, destacam-se alguns programas, como:

- Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos Ana Terra (CEAPE): criado como uma organização não governamental em 1987, na cidade de Porto Alegre (RS), recebeu ajuda internacional do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e da *Inter-American Foundation* (IAF) para início de suas operações, sendo mais tarde reproduzido para outros 12 estados brasileiros. No ano de 2019 a rede passou a ser

- chamada de Ceape Brasil e atualmente já concedeu cerca de R\$ 1,5 bilhões em microcréditos beneficiando cerca de 650 mil pequenos empreendimentos (CEAPE BRASIL, 2021);
- Banco da Mulher: com a ajuda do BID e do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), em 1989 o Banco da Mulher inaugurou na Bahia seu programa de microcrédito destinado ao público feminino de baixa renda. Afiliado ao *Women's World Banking* o Banco da Mulher ampliou sua atuação para os estados do Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Amazonas, Minas Gerais e Rio de Janeiro;
 - VivaCred: fundado no Rio de Janeiro, no ano de 1996, o projeto foi idealizado pelo Movimento Viva Rio e com o objetivo de conceder crédito a pequenos empreendimentos desenvolvidos por pessoas de baixa renda localizadas em comunidades (favelas) da cidade do Rio de Janeiro (RJ). Esse programa recebeu apoio do BID e do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento) e ao longo de sua história concedeu mais de R\$ 28 milhões de empréstimos aos pequenos empreendedores do Estado do Rio de Janeiro;
 - CrediAmigo: programa de microcrédito brasileiro de maior relevância e/ou abrangência. Lançado em 1998 pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB), o CrediAmigo é um programa de microcrédito produtivo orientado (MPO), garantido por aval solidário, conciliado com a aplicação de princípios de Educação Financeira para desenvolvimento da gestão empresarial visando a melhor aplicação do crédito concedido. Atuando nas regiões Nordeste, norte de Minas Gerais e Espírito Santo, conforme relata Barone *et al* (2002), o CrediAmigo ao final do ano de 2001 já havia realizado 599,8 mil operações no valor total de 440 milhões de reais, constituindo o maior programa de microcrédito do Brasil. Atualmente o programa está ativo e sua carteira de créditos atingiu a marca de R\$ 9,52 bilhões concedidos no ano de 2020 e uma base de 2,24 milhões de clientes ativos de (BANCO DO NORDESTE, 2021);

De acordo com dados mais recentes divulgados pelo BCB (2021) somente no ano de 2019, o total das aplicações no âmbito do MPO no Brasil alcançou R\$6,6 bilhões. Esse montante representa um crescimento de 1,6 bilhão (32%) em relação ao valor da carteira ativa em 2017.

2.1.4 Legislação

Cronologicamente a legislação do microcrédito no Brasil seguiu as seguintes etapas:

- Lei 9.790, de 23 de março de 1999, conhecida como a lei das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OCIPs), definiu parâmetros e diretrizes;
- Lei 10.194, de 14 de fevereiro de 2001, que autorizou a criação de Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs);
- Resolução CMN 2.874, de 26 de julho de 2001, regulamentou a constituição e o funcionamento das SCMs;
- Lei 10.735, de 11 de setembro de 2003, originada da Medida Provisória 122 de 25 de junho de 2003, instituiu o direcionamento de parcela dos depósitos a vista das instituições financeiras para a aplicação em operações de microcrédito. A referida Lei também autorizou o Poder Executivo a instituir o Programa de Incentivo à Implementação de Projetos de Interesse Social – PIPS;
- Resolução CMN 3.109, de 24 de julho de 2003, regulamentou em 2% a parcela de depósitos a vista das instituições financeiras a serem destinados a operações de microcrédito conforme instituído pela Lei 10.735/2003;
- Decreto 5.288, de 29 de novembro de 2004, regulamentou a MP 226/2004, classificando como pessoas físicas e jurídicas empreendedoras beneficiárias do microcrédito aquelas com renda bruta anual de até R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);
- Resolução CMN 3.229, de 26 de agosto de 2004, regulamentou como teto a taxa de 4% a.m. a serem cobradas em operações de microcrédito;
- Lei 11.110, de 25 de abril de 2005, originada da Medida Provisória 226 de 29 de novembro de 2004, pode ser considerada como um marco legislativo na história do microcrédito no Brasil ao instituir o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO);
- Resolução 3.310, de 31 de agosto de 2005, regulamentou como teto de endividamento o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para beneficiários do microcrédito;
- Resolução CMN 3.567, de 29 de maio de 2008, fortaleceu as SCMs permitindo que elas passassem a atuar junto a empresas de pequeno porte, com faturamento entre 360 mil reais e 3,6 milhões de reais, sua denominação foi alterada para Sociedades de Crédito as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (SCMEPPs);

- Decreto 6.607, de 21 de outubro de 2008, altera a classificação dos beneficiários do microcrédito para pessoas físicas e jurídicas empreendedoras com renda bruta anual de até R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais);
- Lei 12.666, de 14 de junho de 2012, originária da MP 554 de 23 de dezembro de 2011, pode ser considerada mais um marco da história legislativa do microcrédito no Brasil, dando início ao Programa Crescer do Governo Federal, que dentre suas medidas de incentivo ao microcrédito definiu a taxa de 8% a.a. como teto para operações dessa finalidade. Teto esse alterado pela Portaria 411, de 10 de julho de 2013, do Ministério da Fazenda para 5% a.a.;
- No ano de 2015 acontece a suspensão do Programa Crescer;
- Lei 13.636, de 20 de março de 2018, convertida da MP 802, de 26 de setembro de 2017, alterou as Leis 11.110, de 25 de abril de 2005 e 10.735, 11 de setembro de 2003, dispondo e dando nova redação ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO);
- Lei 13.999, de 18 de maio de 2020, instituiu o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), para o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios e realizou alterações na Lei 13.636, de 20 de março de 2018.

Pode-se afirmar que a Lei 11.110, de 25 de abril de 2005, ao instituir o PNMPO no país, indiretamente, também criou a função do Agente de MPO, já que estabeleceu que o contato inicial do futuro tomador de MPO deveria ser de forma presencial e a partir desse contato a relação de orientação ao empreendimento fosse estabelecida. Entretanto, a Lei 13.999, de 18 de maio de 2020, trouxe em sua redação a possibilidade do contato direto ao tomador ser realizado por meios eletrônicos que possam substituir o contato presencial ao tomador, contudo, essa condição não poderá comprometer a orientação e ou consultoria ao empreendimento que é a essência de um programa de MPO.

Após conhecer o conceito, as características e a história do MPO no Brasil e no mundo, passamos ao nosso próximo tema que é a Educação Financeira, que representa a base da relação de orientação e ou consultoria entre o tomador e o Agente de MPO.

2.2 Educação Financeira

Conhecer e entender o conceito de crédito assistido do MPO leva a necessidade de conhecimento sobre o tema Educação Financeira, uma vez que, não há MPO sem que exista a Educação Financeira para o tomador do empreendimento beneficiado. Buscando suprir essa lacuna de conhecimento, a pesquisa apresenta sobre o tema Educação Financeira: o seu conceito, sua importância e suas origens no mundo e no Brasil. Para a pesquisa, o tema Educação Financeira é tratado como instrumento de manutenção da adimplência das operações de MPO, que tem no Agente de MPO seu elemento de ligação. Ou seja, o profissional que deve utilizar esse importante instrumento para evitar a inadimplência.

2.2.1 Conceito e importância da Educação Financeira

Distribuir dinheiro como forma de combater a miséria sem antes oferecer alguma formação financeira prévia é um erro, como afirma Yunus (2004, p.272),

Porque todos os seres humanos têm um dom inato, a capacidade de sobreviver. O fato de os pobres estarem vivos por si só prova essa capacidade. Eles não têm necessidade de que lhe ensinem a sobreviver. Assim, em lugar de perdermos tempo ensinando-lhes novas habilidades, resolvemos utilizar o máximo aquelas que eles possuem. Então o dinheiro que ganham torna-se uma ferramenta, uma chave que lhes dá a possibilidade de explorar na íntegra o seu potencial.

Para a OCDE (2021), a Educação Financeira pode ser definida como:

O processo pelo qual consumidores/investidores financeiros aprimoram sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informação, instrução e/ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as habilidades e a confiança para se tornarem mais conscientes de riscos e oportunidades financeiras, a fazer escolhas informadas, a saber onde buscar ajuda, e a tomar outras medidas efetivas para melhorar seu bem-estar financeiro.

De acordo com o BCB (2018),

A Educação Financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram sua compreensão dos conceitos e produtos financeiros. Com informação, formação e orientação claras, as pessoas adquirem os valores e as competências necessários para se tornarem conscientes das oportunidades e dos riscos a elas associados e, então, façam escolhas bem embasadas, saibam onde procurar ajuda e adotem outras ações que melhorem o seu bem-estar. Assim, a Educação Financeira é um processo que contribui, de modo consistente, para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro.

Complementarmente, Saito, Savoia e Petroni (2006) ressaltam que avanços e mudanças tecnológicas, regulatórias e econômicas fazem com que os serviços financeiros se tornem mais complexos e a deficiência de conhecimentos sobre Educação Financeira pode comprometer a tomada de decisões financeiras cotidianas dos indivíduos e das famílias, produzindo resultados inferiores ao desejado. Ainda de acordo com os autores, a globalização, o desenvolvimento tecnológico e alterações regulatórias e institucionais de caráter neoliberal impulsionaram

mudanças profundas nas relações econômicas, sociais e políticas em nível mundial, tornando a Educação Financeira uma preocupação constante em diversos países.

A OCDE (2004 apud SAITO, SAVOIA e PETRONI, 2006, p. 2) ratifica a importância da Educação Financeira ao afirmar que, a

Educação financeira sempre foi importante aos consumidores, para auxiliá-los a orçar e gerir a sua renda, a poupar e investir, e a evitar que se tornem vítimas de fraudes. No entanto, sua crescente relevância nos últimos anos vem ocorrendo em decorrência do desenvolvimento dos mercados financeiros, e das mudanças demográficas, econômicas e políticas.

2.2.2 Origens da Educação Financeira

A Educação Financeira ganhou grande importância no mundo após o capitalismo ser adotado por diversos países que, anteriormente, se guiavam pelas diretrizes do socialismo defendido pela extinta União Soviética. O capitalismo é um sistema socioeconômico com base no direito à propriedade privada, à livre exploração de meios de produção e adoção de leis de mercado (oferta e procura) e quanto mais esse sistema se desenvolve mais ele se torna complexo, forçando as pessoas a desenvolverem a capacidade de escolher entre uma maior variedade de serviços e produtos financeiros disponíveis nesse novo cenário econômico (MATTA, 2007).

Nesse cenário capitalista mundial, se torna essencial a disseminação dos conceitos de Educação Financeira que de acordo com Matta (2007, p.59) “abrange um conjunto de informações que auxiliam as pessoas a lidarem com a sua renda, com a gestão do dinheiro, com gastos e empréstimos monetários, poupança e investimentos a curto e longo prazo”.

A primeira edição das Diretrizes das Nações Unidas de Proteção do Consumidor (DNUPC) estabelecida pela Resolução A/RES/39/248 de 9 de abril 1985, pode ser vista como um elemento impulsionador da Educação Financeira no mundo. Esse documento tem servido de base para diversos países na elaboração de suas políticas de proteção aos consumidores e em sua nova versão aprovada pela Resolução A/RES/70/186 de 22 de dezembro de 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) manteve a redação original de seus princípios, sendo eles:

- a. Ajudar os países a alcançar ou manter uma proteção adequada para sua população como consumidores;
- b. Facilitar padrões de produção e distribuição que respondam às necessidades e aos desejos dos consumidores;
- c. Incentivar altos níveis de conduta ética para aqueles envolvidos na produção e distribuição de bens e serviços para os consumidores;
- d. Ajudar os países a restringir as práticas comerciais abusivas de todas as empresas, nas esferas nacionais e internacionais, que afetem os consumidores adversamente;

- e. Facilitar o desenvolvimento de grupos de consumidores independentes;
- f. Aprofundar a cooperação internacional no campo da defesa do consumidor;
- g. Fomentar o desenvolvimento de condições de mercado que proporcionem aos consumidores mais opções de escolha a preços mais baixos;
- h. Promover o consumo sustentável.

A Resolução de 2015 também incluiu um capítulo sobre Boas Práticas comerciais baseadas em 6 pontos, sendo:

- I. Tratamento justo e equitativo dos consumidores;
- II. Boa-fé nas relações;
- III. Informação e transparência;
- IV. Educação e conscientização;
- V. Proteção da privacidade;
- VI. Direito a reclamação e meios adequados de solução de conflitos.

Matta (2007), confirmando a importância da Educação Financeira no mundo, enumera algumas iniciativas realizadas por membros da ONU com o objetivo de incentivar e desenvolver programas sobre o tema Educação Financeira, que são:

- a) Estados Unidos: Office of Financial Education (OFE);
- b) Inglaterra: Financial Service Authority (FSA);
- c) Portugal: Instituto do consumidor (IC);
- d) Japão: National Institute on Consumer Education (NICE);
- e) Canadá: Canada's Office of Consumer Affairs (OCA).

2.2.3 A Educação Financeira no Brasil

No Brasil, a Constituição de 1988 representa o início da Educação Financeira, ao criar dois importantes elementos para a cidadania financeira da população. Um deles foi a função social do Sistema Financeiro Nacional (SFN) para que esse servisse aos interesses da coletividade e o segundo, foi a proteção ao consumidor, que abriu caminho para uma série de regulamentações focadas no consumidor, inclusive relacionados aos serviços financeiros (BCB, 2018).

Contudo, foi a partir da década de 1990, que o BCB começou a construir um sistema financeiro mais inclusivo impulsionado por um ambiente de estabilização econômica, favorecido no ano de 1994, pela criação do Plano Real. O BCB (2018, p.7) reforça ações na busca da inclusão financeira, como:

- aprimoramento do marco regulatório das cooperativas de crédito, entre as décadas de 1990 e 2000;
- aperfeiçoamento da regulamentação dos correspondentes bancários, a partir de 1999, com o aumento do escopo de serviços e agentes envolvidos;

- estabelecimento normativo, em 2003, da obrigatoriedade de as instituições financeiras aplicarem em operações de microcrédito produtivo orientado, no mínimo, 2% de seus depósitos à vista – sob pena de recolhimento dos valores ao BC (depósito compulsório, sem remuneração);
- criação das chamadas “contas simplificadas”, em 2004, isentas da cobrança de tarifas e com processo de abertura simplificado, com menor grau de exigência em termos de documentação, até o limite de R\$3.000;
- edição de normativos a partir dos anos 2000, com objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços financeiros e aumentar a transparência na prestação de serviços financeiros. Exemplos desses normativos são: padronização e uniformização da terminologia das tarifas bancárias e obrigatoriedade da existência de ouvidorias nas instituições financeiras e da divulgação de todos os custos envolvidos nas operações de crédito (CET);
- criação de estruturas para atendimento ao público, por múltiplos canais, para esclarecimento de dúvidas sobre as leis e normas relacionadas aos produtos e serviços financeiros e ao funcionamento do SFN, e para recepção e tratamento de reclamações contra as instituições supervisionadas pelo BC.

Tais ações, que buscavam a inclusão financeira, resultaram em um cenário de aumento da oferta de crédito e da diversidade e complexidade dos serviços financeiros e com isso surgiu a necessidade de preparar a população, agora bancarizada, para entender melhor as características e os riscos dos produtos financeiros, melhorando sua tomada de decisão. Surgia, assim, entre a inclusão financeira e a proteção ao consumidor de serviços financeiros: o caminho da Educação Financeira (BCB, 2018).

Contudo, somente com Decreto 7.397, de 22 de dezembro de 2010, foi instituída a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), com o objetivo de promover a Educação Financeira e Previdenciária em nível nacional no país. Posteriormente, com o Decreto 10.393, de 9 de junho de 2020, foi instituído a nova Estratégia Nacional de Educação Financeira – ENEF e o Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF) e em sua redação decretou:

Art. 1º Ficam instituídos:

I - a nova Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF, com a finalidade de promover a educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal no País; e

II - o Fórum Brasileiro de Educação Financeira - FBEF.

Art. 2º O FBEF é colegiado de articulação, ao qual compete:

I - implementar e estabelecer os princípios da ENEF;

II - divulgar as ações de educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal propostas por seus membros, por outros órgãos e entidades públicas ou por instituições privadas;

III - compartilhar as informações sobre as ações de educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal produzidas pelos órgãos e entidades representados, para identificar as oportunidades de articulação; e

IV - promover a interlocução entre os órgãos ou as entidades públicas e as instituições privadas para estimular e, sempre que possível, integrar as ações de educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal.

Com a ENEF, a Educação Financeira ganhou grande importância no Brasil, o que incentivou diversas iniciativas sobre o tema. Conforme Forte (2021), algumas dessas iniciativas merecem destaque pela sua abrangência e ou inovação, sendo organizadas na atual edição no

livro Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) – Em busca de um Brasil melhor.

São elas:

- a experiência do polo de educação financeira do Estado da Paraíba – com implantação no ano de 2017, a iniciativa é originária da parceria formada entre a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil), a Secretaria de Estado da Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba (SEECT/PB) e a Fundação Parque Tecnológico da Paraíba (PacTqPB) e seu objetivo é ajudar no desenvolvimento da educação financeira no estado, com atenção às escolas, de acordo com quatro eixos de ações: ensino, pesquisa, extensão e inovação;
- trajetória da educação financeira nas escolas do Estado de Tocantins: do programa piloto a consolidação do polo de formação de professores na Universidade Federal de Tocantins – o programa iniciou-se em 2010, a partir de um projeto piloto com 34 escolas do Ensino Médio, formando e dando suporte operacional para professores e alunos. Diante do sucesso do programa, ele foi expandido em 2014 para 76 escolas do Ensino Médio, sendo institucionalizado em 2015 por meio da Lei 2.977, de 8 de junho de 2015. Em 2016 o programa foi estendido para escolas do Ensino Fundamental e em 2017 com o aperfeiçoamento e aumento de cursos oferecidos foi formado o primeiro polo de educação financeira do país pela Universidade Federal de Tocantins (UFT);
- A experiência da formação de professores em educação financeira no Estado do Rio Grande do Sul – a Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), em parceria com a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil) e a Secretaria de Educação do Estado do Rio Grande do Sul (SEDUC-RS), ofertou, no ano de 2019, o Curso de Aperfeiçoamento em Educação Financeira para 120 profissionais da rede pública de Educação Básica do Estado, com o intuito de torná-los multiplicadores desses conhecimentos em seus ambientes escolares;
- A educação financeira nas escolas: a experiência da formação de professores no polo do Estado de Minas Gerais – em 2018, a Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), por meio do Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento em Educação Financeira (DENARIUS), juntamente com a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil) ofertou um curso de capacitação aos professores da rede Estadual de Ensino do Estado de Minas Gerais, com o objetivo de propiciar uma formação aprofundada quanto às abordagens teóricas e práticas no ensino da educação financeira no espaço

educacional, tendo em vista a formação de docentes capazes de ajudar alunos a realizar os seus sonhos individuais e coletivos.

Após satisfazer a necessidade de conhecer o tema Educação Financeira, o terceiro tema abordado pela pesquisa é a adimplência das operações de MPO.

2.3 A adimplência do MPO

Orientar e acompanhar se torna primordial para a sustentabilidade do processo de concessão do microcrédito.

Yunus (2004, p.153) ressalta que,

sempre que um banco comercial vai conceder empréstimo, quer saber se o financiado dispõe de uma caução. Uma vez concedido o empréstimo, esquecerá completamente do financiado. Só com a falta de pagamento é que se lembrará dele.

Para Goldberg e Palladini (2011, p.3),

em negócios, a única constante é a mudança. Em um mundo em mudança, as empresas e as instituições financeiras bem-sucedidas aprendem que é prudente estar preparado para acontecimentos inesperados; em outras palavras, gerenciar o risco.

O risco em operações financeiras pode ser entendido como a possibilidade de um capital emprestado não retornar ao seu financiador, o retorno desse capital esperado poderá ser acrescido ou não de juros pactuados em sua concessão. Goldberg e Palladini (2011, p.4) “afirmam que os riscos mais comuns podem ser incluídos em três categorias: financeiros, operacionais e estratégicos”. Os riscos financeiros são os de maior preocupação para qualquer instituição financeira, podendo ser classificados em: i) risco de crédito que é a possibilidade de não pagamento de empréstimo por parte do tomador; ii) de mercado que é de natureza externa e pode ser causado por um cenário de alta de inflação ou a promulgação de leis que podem restringir a atuação da instituição; iii) de liquidez que se caracteriza pela perda de solvência da instituição financeira.

Já os riscos operacionais são de natureza interna e representam perdas em decorrência de fraudes, processos internos falhos, pessoal mal treinado e sistemas de informação inadequados. Os riscos estratégicos, da mesma forma que os operacionais, também são de natureza interna, mas seu impacto tem reflexo no longo prazo por representarem estratégias de negócios inadequados, entrada em mercados mais arriscados e decisões de localização de instalação e mudança de estrutura (GOLDBERG e PALLADINI, 2011).

A Figura 1, apresenta de forma sintetizada o risco de crédito no processo de intermediação financeira e o surgimento da inadimplência.

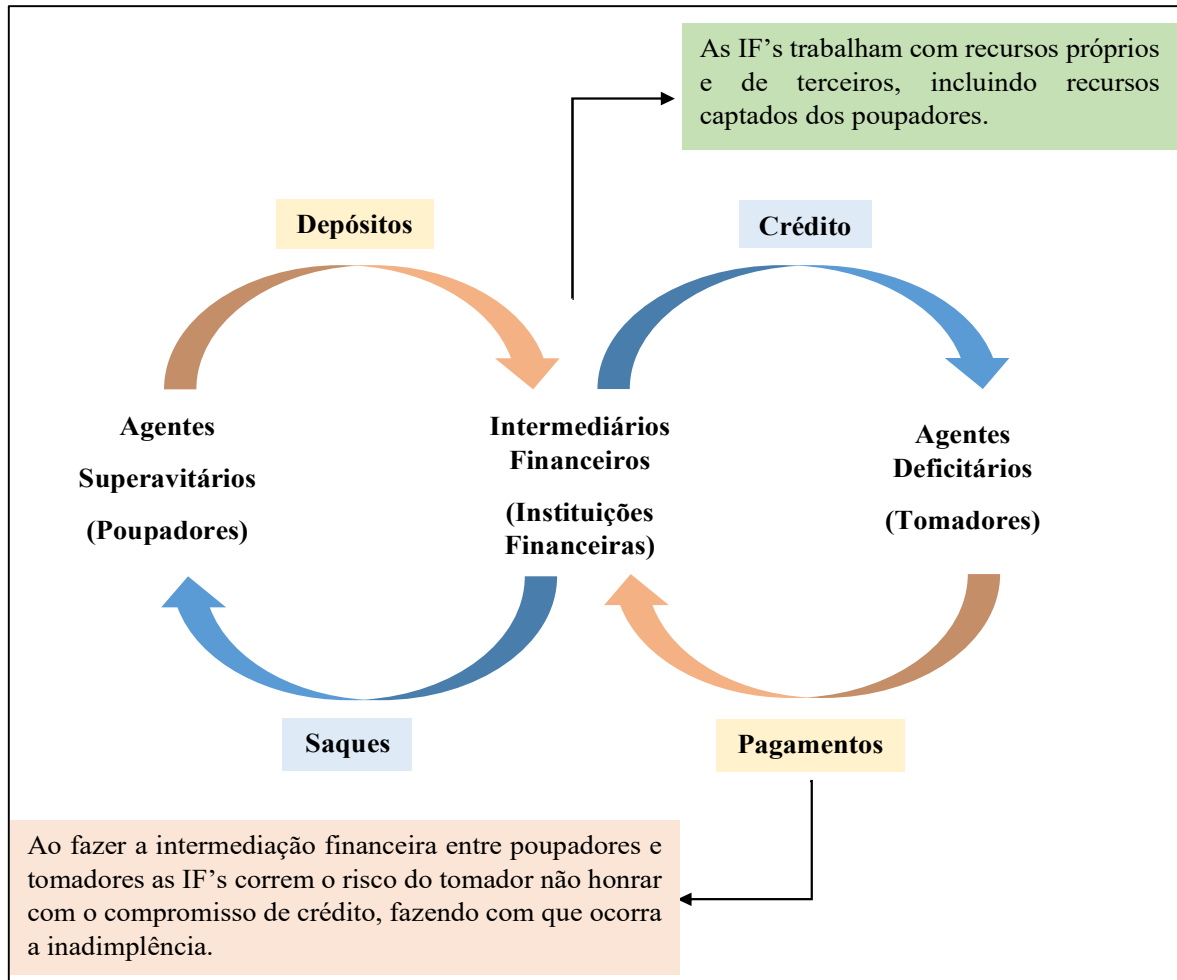


Figura 1 – Diagrama da inadimplência
Fonte: Elaborado pelo Autor.

Contudo, vale lembrar que, na pesquisa realizada foi abordada a importância da manutenção da adimplência das operações de MPO, ou seja, foi relacionado o emprego da Educação Financeira como ferramenta para a manutenção preventiva da adimplência nas operações de MPO, afinal, a inadimplência pode ser classificada como a perda da adimplência, momento em que as instituições financeiras passam a tomar medidas de recuperação dos créditos concedidos.

Avaliando trabalhos que abordaram assuntos correlacionados ao proposto aqui nessa pesquisa, foi realizada uma busca abrangente nas bases de pesquisa: Periódicos Capes e *Web Science*. Inicialmente, com o termo “microcrédito” foram encontrados 650 publicações listadas na base Periódicos Capes e 750 publicações listadas na base *Web Science*. Correlacionando o termo “microcrédito” com os termos “Educação Financeira”, “adimplência” e “agente de MPO” e eliminando duplicidades encontradas entre as bases pesquisadas essa listagem foi reduzida para 74 publicações.

Na sequência, foi realizado um estudo mais aprofundado do conteúdo de cada uma dessas 74 publicações, reduzindo essa listagem para 13 publicações que possuem conteúdo pertinente a pesquisa aqui proposta. Porém, ressalta-se que em nenhuma das 13 publicações há uma relação simultânea dos quatro termos aqui propostos. Por outro lado, ao analisar as 13 publicações, foi possível evidenciar a importância deste trabalho, uma vez que, seus resultados e conclusões são pertinentes ao tema da pesquisa.

Bhatt e Tang (2002), ao estudar os principais programas de microcrédito desenvolvidos nos EUA e relacioná-los as metodologias de empréstimos em grupo, praticadas em outras partes do mundo por programas famosos como os do Banco Grameen e *ACCION Internacional*, buscaram definir ou desenhar o desempenho de reembolso de microcréditos concedidos. Os autores concluíram que dentre as variáveis estudadas os níveis mais altos de educação e a proximidade do negócio das agências de empréstimos são as variáveis que mais afetam positivamente o reembolso dos microcréditos. Por outro lado, o gênero do mutuário não afeta em nada as chances de pagamento. No estudo, Bhatt e Tang (2002) deixam evidente a abordagem de dois temas da pesquisa aqui realizada, sendo: o MPO e a adimplência das operações. Os autores chegam a afirmar que o nível educacional interfere de forma positiva no retorno dos capitais emprestados aproximando ainda mais o estudo da pesquisa desenvolvida. Porém, não está claro se essa educação se refere a uma formação específica em Educação Financeira dos programas de MPO ou apenas de conhecimentos adquiridos ao longo de experiências pessoais de cada tomador.

Em sua tese, Forte (2006) entrevistou cerca de 100 mulheres microempreendedoras de cada um dos seguintes provedores de microcrédito: Crediamigo, mantido na unidade do Recife (PE) do Banco do Nordeste; e o programa mantido pelo Banco Caja Social na cidade de Bogotá, na Colômbia. A autora buscou mensurar o impacto desses programas e de sua condição de agente de transformação da realidade da mulher. A partir do estudo realizado, chegou às seguintes constatações: i) os micros negócios nascem na informalidade e posteriormente tendem a se formalizar; e ii) o aval solidário é uma ferramenta de garantia da adimplência dos microcréditos. Outro ponto que fica evidente no estudo é que, se o crédito produtivo não for acompanhado de outras variáveis ele não resultará em nenhuma utilidade social. Pois as camadas mais pobres da população enfrentam dificuldades ao acesso de insumos e comercialização de seus produtos. Assim, de acordo com Forte (2006), a simples concessão de crédito não é suficiente para um programa de MPO ser efetivo, uma vez que, um programa de MPO também precisa da orientação e do acompanhamento ao tomador, que deve ser realizado por um profissional qualificado.

Já Agier e Assunção (2012), após analisar 32.000 contratos concedidos em um período de 11 anos pela Vivacred, no Rio de Janeiro (Brasil), constataram a importância dos agentes do microcrédito desde a concessão até o retorno dos créditos concedidos ao seu credor. Ou seja, o agente de microcrédito foi identificado como o responsável por coletar informações sobre o potencial de solvência dos solicitantes de crédito e verificar o estado de natureza da exposição do credor. No estudo, os autores estabelecem uma ligação direta à pesquisa realizada ao afirmar que o Agente de MPO é um elemento fundamental para manutenção da adimplência dos créditos concedidos. Contudo, não é evidenciada a importância da Educação Financeira e o seu emprego na sustentabilidade do programa VivaCred.

Em sua pesquisa, Cavalcante, Melo e Almeida (2014), abordaram por meio de um questionário com onze perguntas, o nível de conhecimento de Educação Financeira dos servidores (cerca de 40) do Centro Administrativo e Financeiro (CAF) do município de Quixadá/CE, bem como sua relação com o comprometimento da renda, hábitos de poupança e métodos de controle das finanças. Contudo, os resultados demonstraram que os entrevistados, em sua maioria, possuem ensino superior completo, possuem nível adequado de conhecimentos sobre os assuntos abordados, mas tal conhecimento é resultado de vivências do dia a dia, em aulas de graduação e até mesmo em pesquisas próprias. Ou seja, não há uma forma de ensino em nível escolar na formação de tais conhecimentos. A pesquisa de Cavalcante, Melo e Almeida (2014) se distancia do objetivo deste trabalho, por não abordar o tema MPO, uma vez que, entrevistou servidores públicos e não microempreendedores. Porém, sua contribuição está na abordagem feita sobre o tema Educação Financeira e seus efeitos de controle no comprometimento da renda dos entrevistados. A pesquisa também evidencia a falta da inserção da Educação Financeira na formação escolar dos brasileiros.

Com uma abordagem específica, Piot-Lepetit e Nzongang (2014), por meio de estudos realizados nos bancos situados em Camarões (país da África Central), buscaram identificar e propor soluções para o conflito entre sustentabilidade financeira e alcance da pobreza pelas instituições de microfinanças. Contudo, os resultados alcançados não foram conclusivos, uma vez que, não foi identificado conflito em 46% das instituições estudadas. Em 15% o conflito foi claramente identificado e nos 39% restantes as conclusões não foram diretas, pois as instituições eram ineficientes em ambos os componentes financeiro e social de suas atividades. Os autores afirmam haver um conflito interno nas instituições financeiras que se dedicam ao microcrédito, afinal, todo programa de microcrédito tem que ser rentável para a instituição, ou seja, ser sustentável, mas, também, tem que buscar um alcance social ou, como afirma Piot-

Lepetiti e Nzongang (2014), alcançar a pobreza. Já que, o microcrédito pode e deve promover a mudança econômica de seus tomadores.

Por sua vez, Hernandez e Toreno (2014), buscaram formas de ponderação de riscos mais assertivas ao utilizarem métodos parametrizados e não parametrizados, usando dados simulados e dados de empréstimos de crédito concedidos a pequenas e microempresas no interior do Peru (país sul-americano). Os pesquisadores defenderam a utilização de métodos não parametrizados para impedir a inclusão de tomadores “ruins” e a exclusão dos “bons” tomadores no mercado de microcrédito. De acordo com os autores, os resultados mostraram que melhorias significativas na precisão da classificação de risco são possíveis quando se confia em métodos menos estruturados, baseados em dados, que constroem escores baseados em capacidades de falhas, particularmente quando os tipos de erros de roteamento não são necessários com relação a todas as variáveis. Para Hernandez e Toreno (2014), melhorar os métodos de ponderação de riscos pode ser uma forma de manter bons níveis de adimplência em qualquer operação financeira e, no caso do MPO, os métodos não parametrizados são mais indicados. Contudo, ao longo do trabalho, os autores não abordam nenhum conceito relacionado à Educação Financeira.

Retomando a importância social do tema microcrédito, Sim e Prabhu (2014), investigaram a sustentabilidade financeira e o alcance de 32 instituições operadoras de microcréditos na Índia, em termos de taxa de juros e taxa de inadimplência. Os pesquisadores concluíram que, ao medir os principais riscos, os modelos empregados poderiam ser usados para revelar o potencial de risco bem como implementar estratégias de risco para as instituições de microfinanças. Com isso, tais instituições poderiam alcançar simultaneamente a sustentabilidade financeira e a sua missão social. O trabalho dos autores se aproxima da pesquisa desenvolvida ao abordar os temas: MPO e inadimplência. Eles buscaram definir estratégias para manter a adimplência a partir da definição do potencial de risco dos microcréditos. Entretanto os autores não consideram a Educação Financeira na análise de riscos realizada em seu estudo.

Em sua pesquisa, Daher e Saout (2015), investigaram os determinantes do desempenho financeiro das instituições de microfinanças correlacionando esse desempenho com fatores de inadimplência agravados em um período de crise e que afetam a lucratividade das instituições. Contudo, o estudo concluiu que, para que uma instituição de microfinança seja lucrativa, são necessárias as seguintes características: i) alta qualidade da carteira de crédito, ii) grandes ativos, iii) alto coeficiente capital / ativos, iv) baixos custos, v) elevada participação de portfólios de microcrédito, vi) alta qualidade institucional e vii) baixa dependência nos

mercados financeiros externos. No entanto, é improvável que as instituições de microfinanças mais lucrativas sejam as mais preocupadas com o alcance social. Nesse estudo, o tema inadimplência do MPO é amplamente abordado, porém, com o foco na lucratividade das instituições. Os autores analisaram diversas variáveis que podem levar a inadimplência, mas como autores anteriores apresentados não relacionam em nenhum momento a Educação Financeira como um elemento positivo de manutenção da adimplência.

Com um foco mais inclusivo dos tomadores de microcrédito, Birochi e Pozzebon (2016), correlacionaram a importância da Educação Financeira ofertada, a partir de uma abordagem crítica, em conjunto com o crédito a microempresários de baixa renda no estado do Amazonas. Os pesquisadores constataram que a falta de projetos de inserção da Educação Financeira leva ao aumento do endividamento, resultante do uso inadequado de recursos e agrava ou perpetua a exclusão social. Com esse resultado, os pesquisadores propuseram como solução programas de Educação Financeira baseados no conhecimento instrumental para ajudar os empreendedores de baixa renda. Entretanto, Birochi e Pozzebon (2016) também ressaltaram que tais programas seriam somente o primeiro passo, sendo necessário a expansão do acesso a informação por meio de canais de comunicação virtual, como redes digitais. O que pode permitir que os microempreendedores de baixa renda aumentem sua disponibilidade por meio de interações virtuais, se integrando de forma mais eficiente à sociedade e ao mercado. O trabalho desenvolvido por Birochi e Pozzebon (2016) é o que mais se aproxima desta pesquisa, ao abordar a importância da Educação Financeira na concessão de microcréditos. Contudo, eles concentram suas conclusões na vertente social do microcrédito e, apesar de afirmarem que a falta da Educação Financeira pode levar a desvios no emprego dos créditos concedidos, em nenhum momento os autores se preocupam com a questão da inadimplência das operações.

Em sua pesquisa mais recente, Sim e Prabhu (2017), estudaram a relação de crédito entre o credor e o mutuário do microcrédito. Essa relação é considerada a base do negócio e, fundamentada no conceito de microfinanças da cadeia de suprimentos. O estudo propôs assim, modelos de contratos estocásticos de microcrédito baseados em cenários para um caso de grupo. O modelo proposto fornece uma taxa de juros “ótima” dentro dos cenários abordados na pesquisa, a partir de uma taxa de juros mínima que garanta a sustentabilidade financeira e social das instituições. Contudo, os autores, nesse novo estudo abordaram um ponto focal da pesquisa realizada ao ressaltar a importância do relacionamento do credor com o tomador do microcrédito. Esse relacionamento, na pesquisa realizada, tem como seu principal elemento o Agente do MPO que é o elo entre a instituição financeira e o tomador do MPO. Entretanto, mais

uma vez Sim e Prabhu (2017) não abordam o tema Educação Financeira no trabalho e suas conclusões se concentram em questões sociais e de sustentabilidade.

Propondo uma reflexão, Khan, Shaorong e Ullah (2017), exploraram duas controvérsias contemporâneas das práticas de instituições de microcrédito que visam a redução da pobreza em áreas de baixo desenvolvimento, que são: i) o *trade-off* (ou conflito) entre sustentabilidade e a missão original das instituições de microfinanças; e ii) a eliminação da pobreza versus a nova abordagem do sistema financeiro. Após coletar e analisar dados básicos de 568 entrevistados/tomadores do noroeste do Paquistão (país do Sul da Ásia), os pesquisadores concluíram que as instituições dificilmente atingem sua missão original, ou seja, o microcrédito não tem a penetração pretendida para a redução da pobreza e que a atual abordagem do sistema financeiro tem dificultado ainda mais o atingimento de metas para o setor. Os autores buscaram, na pesquisa realizada conhecer a eficiência (ou penetração) do MPO nas agências bancárias visitadas, entretanto, com um foco diferente dos autores, a pesquisa aqui realizada, buscou levantar informações sobre a estrutura do MPO disponível nessas agências bancárias.

Helal e Cunha (2017) abordando a vertente social do microcrédito no Brasil, realizaram estudos sobre os efeitos positivos que o crédito proporciona à sociedade, ao diminuir a pobreza e promover a inclusão bancária da parcela mais pobre da população. Por analogia ao caso do Banco Grameen, os autores afirmam em seu estudo, que o microcrédito, além de sustentável e social, pode ser muito lucrativo para a instituição financeira. Contudo, os autores constatam que no Brasil, apesar do impulso que a Lei 11.110 de 25 de abril de 2005 trouxe para o tema, uma grande parcela da população mais pobre ainda enfrenta grande dificuldade para vencer a barreira da exclusão bancária causada por deficiências do próprio Sistema Financeiro Nacional (SFN). Em suas constatações os autores apontam como barreiras para a inclusão bancária, a falta de agências bancárias capacitadas ao atendimento desse público de clientes (aptos ao microcrédito) e a deficiência no atendimento realizado por correspondentes bancários que, apesar de estarem próximos aos tomadores, não estão capacitados a prestar a orientação necessária aos clientes. O estudo de Helal e Cunha (2017) traz uma contribuição significativa para a pesquisa, ao levantar a discussão da deficiência do atendimento bancário brasileiro ao tomador ou potencial tomador de microcrédito, o que pode, por si só, impedir que esse tomador tenha acesso ao crédito pretendido.

E finalmente, Gonçalves, Oliveira e Bilac (2018), buscaram averiguar quais os conhecimentos que os microempreendedores de Araguaína (cidade do Estado do Tocantins, no Brasil) possuem sobre finanças para tomar decisões em relação a linhas de crédito disponíveis. Como resultado ficou constatado que cerca de 80% dos empreendedores entrevistados

conhecem ferramentas como fluxo de caixa, Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) e Balanço Patrimonial, mas somente 14,3% dos entrevistados afirmaram realmente utilizar tais ferramentas. Os autores abordam a Educação Financeira para a tomada de decisão, estabelecendo uma conexão direta com a pesquisa realizada, pois, a Educação Financeira na pesquisa é tida como uma ferramenta para a manutenção da adimplência, ou seja, é uma ferramenta de decisão para a melhor forma de gestão do empreendimento.

Todos os trabalhos mencionados possuem elementos que os relacionam com a pesquisa realizada. Contudo, na maioria das pesquisas, os pesquisadores Forte (2006); Piot-Lepetiti e Nzongang (2014); Sim e Prabhu (2014 e 2017); Birochi e Pozzebon (2016); e Khan, Shaorong e Ullah (2017) direcionaram o foco de seus estudos e constatações para a vertentes social e de sustentabilidade do MPO e apesar das abordagens aos temas Educação Financeira e importância do agente de MPO, tais temas ocupam uma posição secundária nas pesquisas.

Hernandez e Toreno (2014) e Daher e Saout (2015) concentraram suas pesquisas em constatações sobre diversas variáveis e ponderações de riscos que podem resultar na perda da adimplência das operações de MPO, comprometendo sua lucratividade. Porém, os pesquisadores não incluem a Educação Financeira e o agente de MPO nas variáveis estudadas. A reincidência da não abordagem da Educação Financeira como uma variável preventiva quando se estuda a inadimplência dos microcréditos reforça a importância da pesquisa realizada que tem a Educação Financeira como uma ferramenta de manutenção da adimplência.

A única pesquisa que coloca o agente de MPO como elemento principal para o MPO é a pesquisa realizada por Agier e Assunção (2012). Entretanto, apesar dos autores afirmarem que o agente de MPO é fundamental para a adimplência das operações de MPO por ele ser o responsável pela coleta de informações sobre a condição financeira do tomador, sem considerar a importância da orientação ao empreendimento. Os demais estudos listados possuem seu foco principal no tema Educação Financeira, sendo que: Bhatt e Tang (2002) afirmam que o nível de educação interfere na adimplência das operações, mas sem considerar que o agente de MPO tenha alguma participação nessa formação; para Cavalcante, Melo e Almeida (2012) um maior conhecimento sobre educação financeira evita o comprometimento da renda do tomador, apesar de não haver uma formação escolar nessa área no Brasil; para Gonçalves, Oliveira e Bilac (2018) a educação financeira é fundamental para que tomador melhore sua capacidade de escolha sendo uma ferramenta para a tomada de decisão; e por fim Helal e Cunha (2017) criticam a falta de agências bancárias capacitadas em educação financeira a prestar atendimento aos tomadores de MPO no Brasil.

No próximo capítulo é apresentada a metodologia empregada na pesquisa sendo apresentada o tipo de pesquisa, a população e a amostra pesquisada e os procedimentos utilizados para coleta e análise de dados.

3 METODOLOGIA

O Marco Teórico apresentado, teve o objetivo apresentar uma visão geral sobre o que já foi abordado sobre o tema (GIL, 1999) e fundamentar a pesquisa. Assim, a próxima etapa consistiu em definir como a pesquisa será realizada.

A pesquisa científica usa o processo formal, pragmático e sistemático do método científico para investigar e descobrir respostas para problemas (GIL, 1999; SILVA e MENEZES, 2005). Ou seja, o método científico é a base indispensável para se realizar pesquisas científicas. Por isso, neste capítulo será apresentada a classificação desta pesquisa, o procedimento técnico adotado (estudo de caso), os métodos de coleta e análise dos dados.

3.1 Classificação da pesquisa

Considerando que este trabalho tem como objetivo principal auxiliar na solução de um problema que está diretamente relacionado a processos operacionais de uma organização, faz-se necessário classificá-lo metodologicamente, para que possa ser considerada uma pesquisa científica. A Figura 2 apresenta as diferentes formas de classificação de uma pesquisa científica.

A partir do apresentado na Figura 2, este estudo pode ser considerado como uma pesquisa científica, com as seguintes classificações:

- pesquisa aplicada, quanto à natureza – gera conhecimentos para aplicação prática, direcionados à solução de problemas específicos;
- pesquisa exploratória e descritiva, quanto aos objetivos – procura estudar com mais profundidade um problema ou questões pouco abordadas na literatura, buscando padrões, ideias ou hipóteses, realizando descobertas. Além disso, buscase descrever uma realidade de forma mais minuciosa;
- pesquisa qualitativa, quanto à forma de abordar o problema – por considerar que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, onde a interpretação dos fenômenos e a atribuição dos significados são inerentes à pesquisa. Além disso, o trabalho fará uma abordagem quantitativa na análise dos dados a serem utilizados;
- estudo de caso, quanto aos procedimentos técnicos – o procedimento aplica-se a estudo empíricos que investigam fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2015). Tem como ponto de partida

a Pesquisa de Campo, embasada no princípio da triangulação, ou uma combinação de diferentes métodos para estudar o mesmo fato.

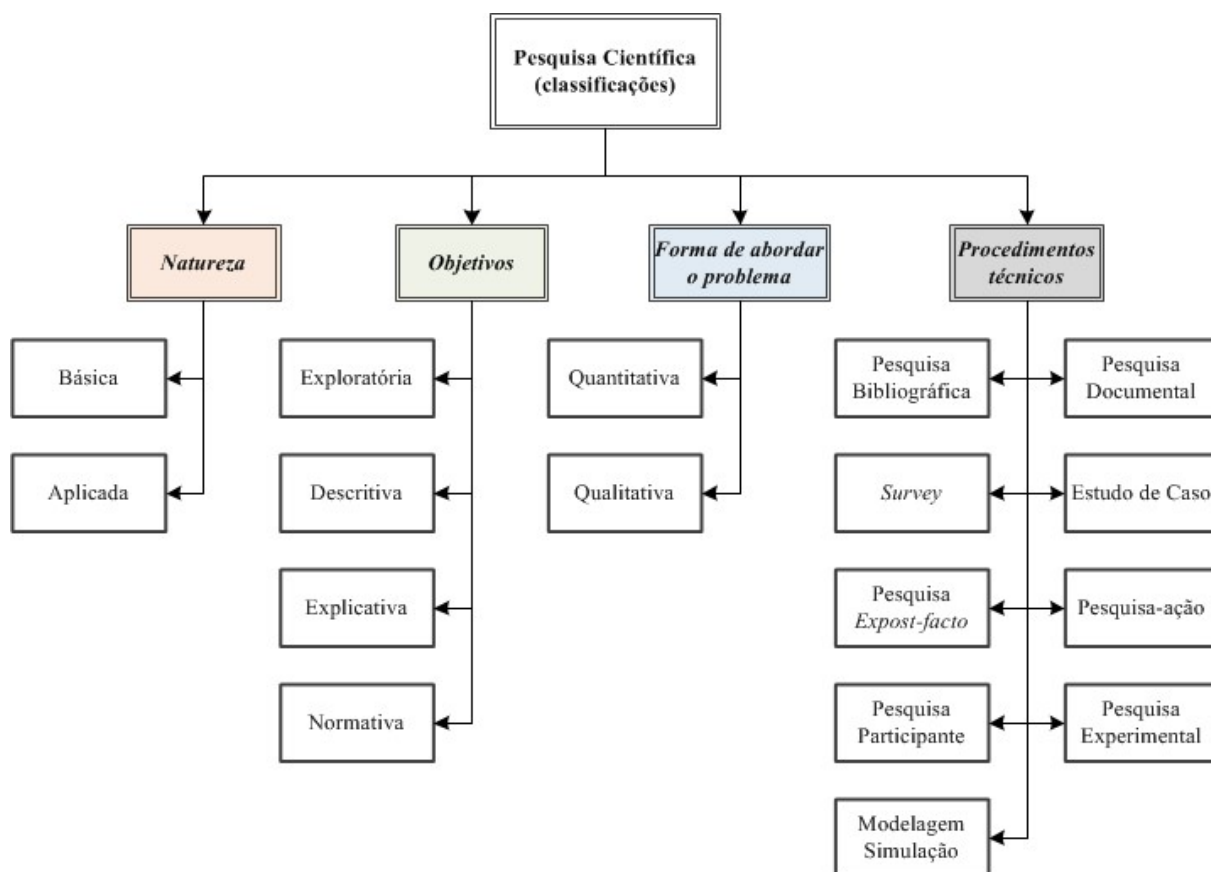


Figura 2 – Formas de classificações de pesquisas científicas.

Fonte: Organizado por Medeiros (2013) a partir de Bertrand e Frasco (2002) e Silva e Menezes (2005).

Considerando especificamente o procedimento técnico usado nesse trabalho, o estudo de caso é o mais adequado, pela necessidade de uma pesquisa aprofundada sobre um problema específico, permitindo aprofundar o conhecimento sobre ele. O subitem a seguir apresenta uma abordagem mais detalhada do procedimento usado neste trabalho.

3.2 Estudo de caso

Marconi e Lakatos (2003, p. 154) afirmam que o estudo de caso “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. E Gil (1999, p. 43) complementa que a finalidade aplicada da pesquisa “tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos”.

A realização de uma pesquisa que adota o estudo de caso como procedimento técnico, de acordo com Yin (2015), segue um processo linear, mas iterativo, como apresentado na Figura 3.

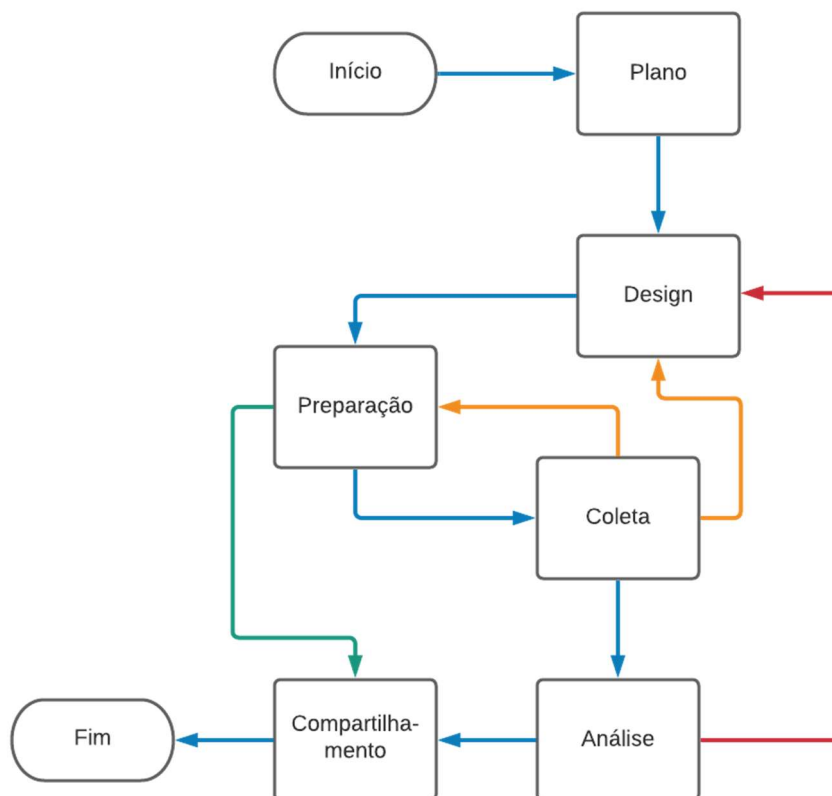


Figura 3 – Processo para desenvolvimento de uma pesquisa de estudo de caso.
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de Yin (2015).

3.2.1 Plano

O primeiro passo para realizar uma pesquisa de estudo de caso é ter um plano de pesquisa bem definido. Para isso, alguns elementos são essenciais, tais como (YIN, 2015):

- identificar a situação relevante para a qual fazer um estudo de caso em detrimento de outros métodos de pesquisa;
- compreender a definição em duas partes de uma investigação de estudo de caso;
- tratar das preocupações tradicionais sobre a pesquisa de estudo de caso;
- decidir fazer ou não um estudo de caso.

Considerando esse primeiro passo, pode-se afirmar que, de acordo com o apresentado no marco teórico, a importância da concessão do MPO muitas vezes é colocada em segundo plano em função do risco de concessão desse tipo de crédito. Ou seja, a falta de adimplência

nesses contratos pode comprometer a oferta do crédito. Entretanto, apenas em alguns trabalhos é possível encontrar com exatidão o “por que” ou mesmo “como” se dá a inadimplência no MPO. Assim, estudar com profundidade o processo e os atores envolvidos com MPO, faz com que a pesquisa fundamentada no estudo de caso seja a mais indicada.

A condução desta pesquisa como um estudo de caso se fundamenta no fato que ela será uma investigação empírica. Ou seja, o MPO será estudado em profundidade em seu contexto de mundo real. Além disso, entender o funcionamento do MPO pode estar fundamentado em múltiplas fontes de evidências, como a Educação Financeira, em função das mais diversas variáveis de interesse que podem ser encontradas (YIN, 2015). Considerando esse contexto, não se pode negar a dificuldade em se realizar um estudo de caso, entretanto essa dificuldade poderá ser minimizada em função do planejamento e da sistematização do processo de pesquisa, apresentado ao longo deste capítulo.

3.2.2 Design

De acordo com o apresentado na Figura 3, o segundo passo em uma pesquisa de estudo de caso é estabelecer o *design* da pesquisa. Nesse item, deve-se atentar para (YIN, 2015):

- desenvolver a teoria, as proposições e os assuntos relacionados para guiar o estudo de caso antecipado e para generalizar seus resultados;
- definir a unidade de análise e os prováveis casos para estudo;
- identificar o projeto do estudo de caso (único ou múltiplo, holístico ou integrado);
- testar o projeto em relação a quatro critérios para a manutenção da qualidade de um estudo de caso.

Em relação ao segundo passo, a primeira ação foi identificar, a partir do referencial teórico as questões de pesquisa, que são: Os Agentes do MPO estão adequadamente preparados para atuar na concessão de microcrédito, evitando a inadimplência? Eles são financeiramente educados, possibilitando adequada orientação aos tomadores, como forma de reduzir a inadimplência? Os tomadores possuem conhecimento financeiro mínimo para obter crédito no programa MPO, mantendo-se adimplentes?

Considerando as questões de pesquisa, definiu-se como objetivo analisar o emprego da Educação Financeira pelo Agente de MPO como uma ferramenta de prevenção e manutenção da adimplência das operações de MPO ativas em agências bancárias de perfil varejo de uma instituição financeira brasileira. Ou seja, considerando a importância do tema educação

financeira, pressupõem que a adimplência é maior quando os envolvidos no MPO são educados financeiramente.

A segunda ação foi solicitar à uma instituição financeira autorização para estudo e coleta de dados relativo ao MPO e educação financeira. A instituição financeira que recebeu a solicitação autorizou a realização da pesquisa, mas, por motivos de confidencialidade, não autorizou o uso de seu nome comercial, no trabalho. Por isso, deste ponto em diante do trabalho ela será denominada como Banco B.

O Banco B está classificado no Sistema Financeiro Nacional (SFN) como um banco múltiplo constituído na forma de Sociedade Anônima (S.A.) e de economia mista, ou seja, a composição de seu capital é formada por recursos públicos e privados. Atualmente, sua base de clientes é composta por mais de 54 milhões de clientes, entre pessoas físicas e jurídicas. Sua carteira de crédito atingiu em 2020 o total de R\$ 758,3 bilhões em operações ativas, ocupando lugar de destaque em todo o SFN. O Banco B possui atualmente cerca de 4.300 agências espalhadas pelo território brasileiro, operando nos segmentos de pessoas físicas, pessoas jurídicas, agronegócios e setor público. O Banco B iniciou as operações com MPO a partir do ano 2011, sendo um dos operadores do Programa Crescer lançado pelo Governo Federal naquele ano.

Entretanto, como a proposta é fazer um estudo aprofundado sobre o tema, este trabalho investigou o programa de MPO praticado pelo Banco B em duas agências bancárias de varejo, localizadas no interior do estado de Minas Gerais e distantes de grandes centros urbanos. Considerando a abertura e a facilidade à coleta de dados, foram escolhidas para a realização da pesquisa as agências bancárias localizadas nas das cidades de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e Itajubá (MG). A primeira pela sua localização, situada a 65 Km das cidades de Varginha (MG) e Pouso Alegre (MG) que estão entre as maiores cidades do sul de Minas Gerais e a segunda, pela influência local da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI).

Apesar de considerar duas agências bancárias de varejo, este estudo pode ser caracterizado como sendo de caso único e com projeto que usam unidades integradas de análise. Essa definição se justifica, de acordo com Yin (2015), porque se pauta em um caso comum das diversas agências do Banco B (unidade de análise). Entretanto, as duas agências serão consideradas como subunidades de análise, para que seja desenvolvido um projeto mais complexo, podendo acrescentar oportunidades para uma análise mais extensiva (YIN, 2015).

Em relação à qualidade de uma pesquisa estudo de caso, Yin (2015) propõe quatro testes, que são:

- validade do constructo, que está ancorado na identificação das medidas operacionais corretas para os conceitos estudados;
- validade interna, quando o estudo é explicativo ou causal;
- validade externa, em que se defini o domínio para o qual as descobertas do estudo podem ser generalizadas;
- confiabilidade, que demonstra que os procedimentos para coleta de dados podem ser repetidos, obtendo ao final resultados semelhantes.

Considerando a proposta deste trabalho, apenas o teste de validade interna não será contemplado, pois o objetivo do trabalho é exploratório e descritivo, como justificado no item 3.1. Para garantir a validade do constructo este trabalho usará fontes múltiplas de evidências durante a coleta de dados, tentando obter linhas de investigação que sejam convergentes. Além disso, outra estratégia utilizada é passar o relatório deste estudo de caso para que os entrevistados possam revisá-lo.

Em relação a validade externa, este estudo não tem o objetivo de obter resultados que possam representar a efetiva realidade do Banco B, em relação ao MPO. Na verdade, espera-se obter um estudo aprofundado do que efetivamente ocorre nas agências selecionadas. Por fim, em relação à confiabilidade este estudo adota todos os procedimentos necessários para minimizar os erros e as parcialidades no estudo, permitindo, conseqüentemente, que este possa ser conduzido em outras unidades do Banco B, ou mesmo em outros bancos que operam como MPO, obtendo os mesmos achados e conclusões. Por isso, os procedimentos seguidos neste estudo de caso estão devidamente documentados e os protocolos de pesquisa são apresentados nos ANEXOS.

3.2.3 Preparação

O terceiro passo em uma pesquisa de estudo de caso (Figura 3) é a preparação para a realização da coleta de dados. Nesse item, deve-se atentar para (YIN, 2015):

- ampliar as habilidades como pesquisador de estudo de caso;
- treinar para o estudo de caso específico;
- desenvolver o protocolo do estudo de caso;
- obter aprovação para proteção dos sujeitos humanos;
- triar candidatos e selecionar casos finais;
- conduzir um estudo de caso-piloto.

Como destacado por Yin (2015), realizar um estudo de caso não é uma tarefa fácil. Considerando que esse estudo foi conduzido apenas por um pesquisador, ele se preparou, estudando com afinco as teorias disponíveis, para que fosse possível manter a contínua interação entre os assuntos teóricos estudados e os dados coletados.

Como parte da preparação para o processo de coleta de dados, o pesquisador definiu um protocolo básico que foi utilizado no processo de coleta de dados. O objetivo deste protocolo foi aumentar a confiabilidade desta pesquisa de estudo de caso, orientando o pesquisador no processo de coleta de dados. Como forma de organizar o protocolo, ele foi dividido em quatro seções como proposto por Yin (2015). O protocolo de pesquisa utilizado neste trabalho é apresentado no APÊNDICE A.

Para evitar dilemas éticos na condução e proteger as pessoas que participaram da pesquisa, o projeto foi submetido para avaliação de um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Após cadastro na Plataforma Brasil (<https://plataformabrasil.saude.gov.br/>), o projeto foi avaliado e aprovado pelo CEP do Centro Universitário de Itajubá, como pode ser comprovado pelo Parecer 3.304.898, que consta no ANEXO A.

O passo seguinte, foi solicitar a autorização formal da instituição financeira para realizar o estudo. Após avaliação do setor responsável, foi obtido o parecer favorável da instituição. Entretanto, como já comentado, por questões de confidencialidade, não foi autorizado uso do nome da empresa, que passou a ser denominada apenas como Banco B. Por esse motivo, o documento de autorização da realização da pesquisa não foi anexado neste trabalho.

Após as aprovações, os respondentes que participaram do estudo de caso foram triados e devidamente selecionados. Em relação aos Agentes de MPO da instituição financeira, foram selecionados no total 30 pessoas que participaram voluntariamente. Desse total, 10 estavam vinculados à agência bancária localizada na cidade de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e 20 (vinte) ao quadro funcional da agência bancária localizada na cidade de Itajubá (MG). Em relação aos tomadores, participaram voluntariamente 50 pessoas, sendo 20 correntistas (ou ex-correntistas) da agência bancária localizada na cidade de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e 30 correntistas (ou ex-correntistas) da agência bancária localizada na cidade de Itajubá (MG).

Para evitar problemas com o questionário estruturado na realização das entrevistas, foi feito um conjunto de entrevistas-piloto que foram usadas para adequar o questionário. Entretanto, salienta-se que essas entrevistas não contaram como resultado da pesquisa.

3.2.4 Coleta

Como apresentado na Figura 3, o quarto passo de uma pesquisa de estudo de caso é a coleta de dados. Nesse item, destaca-se os seguintes itens (YIN, 2015):

- considerar as fontes de evidências;
- triangular evidências de diferentes fontes;
- criar um banco de dados para o estudo de caso;
- manter um encadeamento de evidências;
- ter cuidado no uso de dados (das mais distintas fontes).

Em um estudo de caso, é possível usar diversas fontes de evidências, como documentos, registros em arquivo, entrevistas, observações, artefatos físicos etc. (YIN, 2015). Mas este trabalho está fundamentado em três fontes de evidências principais, que são: documentação, observação e entrevistas.

A primeira parte da coleta de dados deste trabalho foi pautada na análise de documentos administrativos da instituição financeira. Considerando a programação para a coleta de dados e o protocolo deste estudo de caso (APÊNDICE A), primeiro realizado uma análise documental para entender o funcionamento/procedimento de concessão de microcrédito na instituição financeira.

Associada a primeira parte, a segunda parte da coleta de dados se fundamentou na observação direta do funcionamento/procedimento de concessão do MPO. A etapa de observação teve como objetivo validar a pergunta norteadora da pesquisa, os objetivos e, principalmente, os instrumentos e procedimentos.

Se sequência, foram realizadas as entrevistas com os Agentes de MPO e com os tomadores. Nessa terceira parte de coleta de dados, foram utilizados dois questionários distintos, sendo um destinado aos Agentes de MPO (APÊNDICE B) e outro destinado aos tomadores (APÊNDICE C).

O uso das fontes de evidências descritas, permite a realização da triangulação dos dados coletados (WOODSIDE e WILSON, 2003). Com isso, a análise dos dados contou com três pontos de vista, sendo: i) institucional: com a análise de documentos e normativos que formalizam a existência de um programa de MPO; ii) percepção do pesquisador, que observou os fatos no local onde aconteceram e realizou constatações sobre foco comercial dado pela Instituição ao MPO; e iii) a percepção dos tomadores e dos Agentes de MPO, que levantou a percepção de valor que esses atores têm do MPO dentro da Instituição Financeira.

Os documentos analisados, os relatos das observações realizadas e o resultado das entrevistas foram devidamente organizados em arquivos eletrônicos que passaram a compor o banco de dados do estudo de caso. Foi a partir desse banco de dados que as variáveis em estudo foram avaliadas e trianguladas, gerando os resultados apresentados no próximo item. Isso possibilitou também manter o correto encadeamento das evidências, possibilitando responder as questões de pesquisa. Finalizando, não foram usadas outras fontes de evidências eletrônicas além das que foram obtidas na própria instituição financeira, evitando, portanto, o uso de dados/informações que pudessem desviar o pesquisador do foco do trabalho.

3.2.5 Análise

O penúltimo passo de uma pesquisa de estudo de caso é a análise dos dados coletados (Figura 3). Nesse passo, destaca-se (YIN, 2015):

- a organização e apresentação dos dados;
- a observação de padrões, insights e conceitos promissores;
- o desenvolvimento de uma estratégia analítica (considerando as técnicas de análise);
- a abordagem de explicações e interpretações rivais.

Como comentado por Yin (2015), a análise dos dados é um dos aspectos menos desenvolvidos dos estudos de caso. Assim, neste estudo os dados foram analisados na mesma sequência que foram coletados e organizados. Ou seja, primeiro foi analisado descrito sobre os documentos e normativos que formalizam a existência de um programa de MPO na instituição financeira. Depois apresenta-se a percepção do pesquisador em relação a observação dos fatos na Instituição ao MPO. E, por fim, analisou-se a percepção dos Agentes de MPO e dos tomadores. Nesse último item, considerando que os questionários usados nas entrevistas foram padronizados, fez-se o uso de procedimentos de análise estatísticos, como análises descritivas, exploratórias e teste de hipóteses.

Em relação à análise do estudo de caso, buscou-se usar a lógica de combinação de padrão. Ou seja, comparou-se um padrão baseado nas descobertas do estudo de caso, com um padrão ideal antes da realização do processo de coleta de dados, como proposto por Yin (2015). Já em relação a abordagem de explicações e interpretações será usado narrativas que objetivam estabelecer, na medida do possível, elos causais que expliquem o problema apresentado.

3.2.6 Compartilhamento

O sexto e último passo de uma pesquisa de estudo de caso, como consta na Figura 3, é o compartilhamento das conclusões do estudo. Nesse passo da pesquisa, deve-se atentar para (YIN, 2015):

- definição do público;
- composição dos materiais textuais e visuais;
- apresentação de evidências suficientes para o leitor alcançar suas próprias conclusões;
- revisar e reescrever o documento.

Este último passo de um estudo de caso tem o objetivo de compartilhar os resultados e as conclusões do trabalho realizado. Este trabalho em específico será destinado à comunidade acadêmica em geral. Além desse público, o trabalho poderá ser usado pela instituição financeira, objeto da pesquisa, para corrigir possíveis incongruências que possam ser encontradas.

O relatório, que será apresentado no formato de uma dissertação de mestrado, poderá fazer uso dos mais diversos materiais textuais e visuais, como tabelas, figuras, desenhos e outras formas gráficas que se fizerem necessárias. Com isso, será possível apresentar as evidências necessárias para que o problema seja devidamente respondido. Por fim, o relatório será submetido ao processo de revisão para que qualquer leitor possa tirar as suas próprias conclusões.

Apresentado o procedimento formal deste estudo de caso, o capítulo seguinte apresenta os resultados alcançados a partir da análise das evidências encontradas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Seguindo o apresentado no subitem 3.2, este capítulo será dividido em três subitens. O primeiro analisará e descreverá os documentos e normativos que formalizam a existência de um programa de MPO no Banco B, além de apresentar a percepção do pesquisador em relação a observação dos fatos na Instituição ao MPO. No segundo, será analisado a percepção dos funcionários das agências bancárias e no terceiro o resultado das entrevistas com os tomadores ou potenciais tomadores de MPO.

4.1 Observação e análise de documentos e normativos do Banco B

O programa de MPO mantido nas agências bancárias é baseado no relacionamento direto, com orientação e acompanhamento, sendo um programa que compõe o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO). Adicionalmente, esta linha de crédito está normatizada no Banco B com diretrizes que visam atender as exigências legais vigentes no país. O MPO do Banco B tem a finalidade de atender a pessoas físicas empreendedoras com renda bruta total mensal de até R\$ 16.660,00 (dezesseis mil, seiscentos e sessenta reais) e jurídicas enquadradas como Microempreendedor Individual (MEI) ou Microempresa com faturamento bruto anual de até R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), organizadas de forma individual e/ou coletiva.

A Lei 13.999, de 18 de maio de 2020, que implantou o Pronampe no Brasil também alterou a Lei 13.636, de 20 março de 2018, estabelecendo que a renda ou receita bruta para enquadramento dos beneficiários do PNMPO passasse para o valor máximo da receita bruta definido para as microempresas, ou seja, o teto da renda ou receita bruta de enquadramento no PNMPO passou de R\$ 200.000,00 para R\$ 360.000,00. Tal alteração ou ajuste no enquadramento dos beneficiários do PNMPO não foi verificado nos normativos do Banco B, contudo, essa constatação não desqualifica o programa de MPO da instituição e a ampliação do público-alvo do programa deverá ser efetivada em revisão futura conforme permitido pela nova legislação.

As linhas de microcrédito ofertadas pelo Banco B em suas agências bancárias destinam-se a atender às necessidades de capital de giro e investimentos dos tomadores. Os valores de contratação dependem das informações coletadas sobre o empreendimento que subsidiarão a análise da capacidade de pagamento do tomador, contudo, eles variam de um mínimo R\$ 1.000,00 (mil reais) para tomadores pessoas jurídicas e R\$ 900,00 (novecentos reais) para

tomadores pessoas físicas, podendo em ambos os casos chegar a um teto máximo de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), conforme a capacidade de pagamento de cada tomador. O prazo de reposição dos créditos concedidos varia conforme a experiência do tomador com as agências bancárias, tendo um prazo mínimo de 4 (quatro) parcelas e máximo de 15 (quinze) parcelas. Os custos financeiros incidentes nas operações de microcrédito são a cobrança da Tarifa de Abertura de Crédito (TAC) no percentual de 3% e os juros que podem variar de 2,80% a.m. até 3,50% a.m. dependendo do relacionamento do tomador com a agência bancária.

Entretanto, no âmbito do PNMPO a primeira concessão de crédito deverá ser precedida de contato prévio ao empreendedor por um profissional especializado no local onde é desenvolvida a atividade econômica que será beneficiada pelo microcrédito, para coleta de dados e realização da análise socioeconômica e prestação de orientação educativa sobre o planejamento do negócio e o correto uso do crédito. Em outras palavras, o tomador do microcrédito deverá ser visitado pelo Agente do Microcrédito antes da primeira concessão de crédito. A Figura 4 apresenta, de forma detalhada, o fluxo de concessão do microcrédito definido pelo Banco B para atuação de suas agências bancárias.

A importância do Agente do MPO no processo de concessão do MPO nas agências bancárias fica evidente no fluxograma ilustrado na Figura 4, afinal é ele que inicia todo ciclo de concessão ao visitar o tomador, sendo responsável pela coleta das informações que serão utilizadas para a elaboração do cadastro e análise de crédito desse tomador, com isso, esperasse que esse profissional realize um trabalho de consultor do empreendimento desenvolvido e para isso ele deve ser especializado, ou seja, possuir conhecimentos técnicos para auxiliar o tomador na aplicação correta do crédito concedido.

Em seus normativos, o Banco B, definiu que em suas agências bancárias a função de Agente do MPO será exercida por colaboradores contratados como jovens aprendizes e na ausência desses contratados, funcionários efetivos (escriturários) do quadro de funcionários das agências são designados para suprir essa função. A contratação de jovens aprendizes está alinhado ao Programa Nacional de Aprendizagem do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) e nesse programa são contratados, para o exercício de atividade produtiva e remunerada, jovens entre 18 e 22 anos incompletos de baixa renda com o objetivo de prepará-los para o mercado de trabalho por meio de seu desenvolvimento pessoal, profissional e social.

Toda empresa que mantém jovens aprendizes em seu quadro funcional cumpri seu papel social ao inserir esses profissionais no mercado de trabalho, incentivando e desenvolvendo a formação desses profissionais. Contudo, a função de Agente de MPO, exige um profissional já capacitado, afinal, ele será o consultor dos empreendimentos beneficiados pelo MPO, o que

traz uma complexidade para a função adversa ao perfil ainda em formação dos jovens aprendizes. Outra constatação adversa foi observada nas agências bancárias visitadas, em relação ao Agente de MPO, já que, não foi encontrado, em nenhuma das agências, jovens aprendizes no quadro de funcionários e também não foi possível identificar uma designação e/ou atribuição dessa função a algum dos atuais funcionários das agências. Essa questão será abordada com mais profundidade na apresentação dos resultados e discussões das entrevistas estruturadas realizadas com os funcionários e tomadores de MPO das agências visitadas do Banco B.

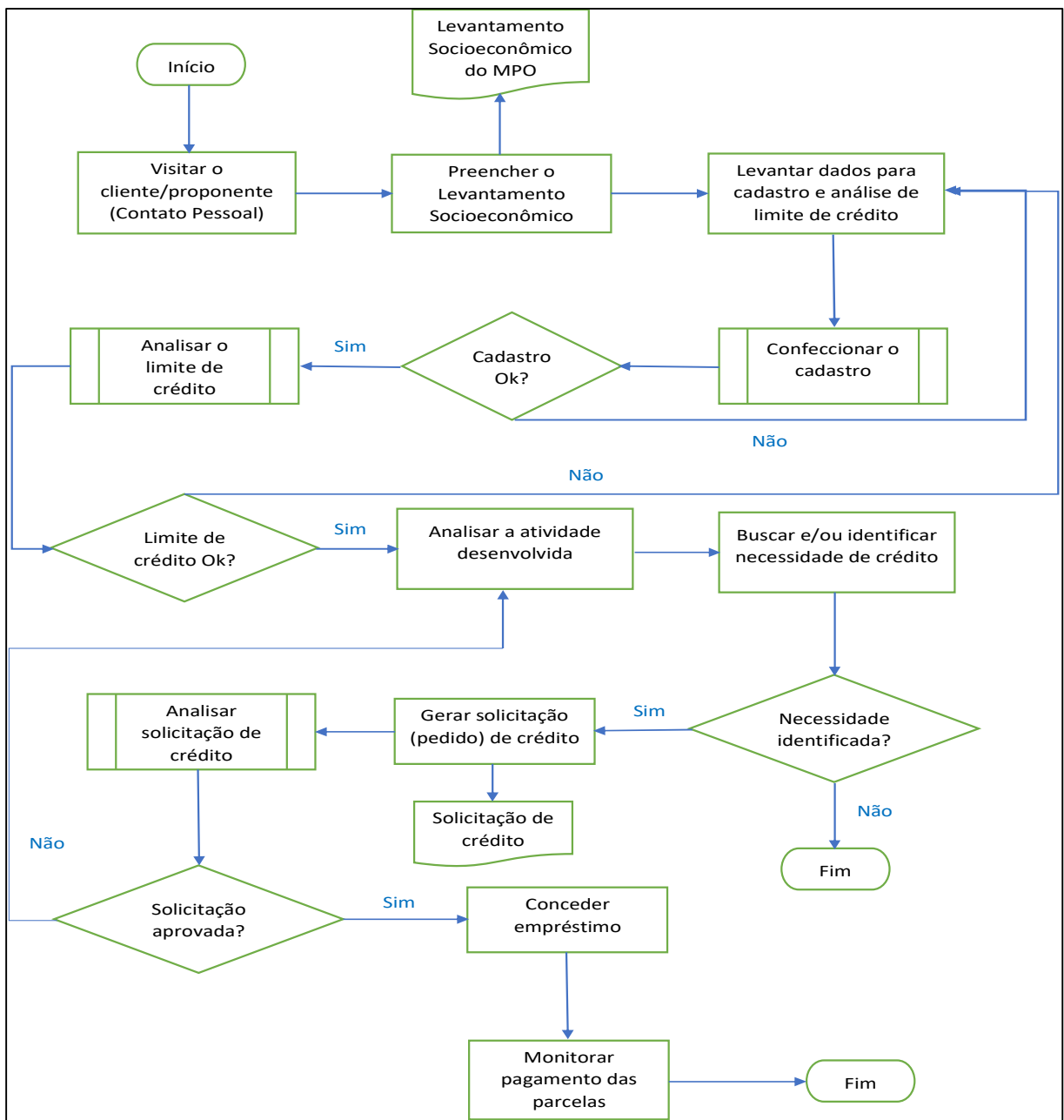


Figura 4 – Fluxograma do MPO

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como relatado anteriormente o fluxograma apresentado na Figura 4, apresenta as etapas do processo de concessão do MPO. O Agente do MPO é o profissional responsável pela condução de todo esse processo de concessão, afinal, é ele que pela prospecção dos tomadores realizando o contato inicial (presencial) com esse tomador no local de desenvolvimento da atividade. Em seguida, o Agente de MPO realiza a coleta de informações cadastrais e socioeconômicas do empreendimento, realizando a análise de sua atividade e análise de crédito com o objetivo de atender a alguma necessidade de capital de giro ou investimento identificada durante a consultoria prestada ao empreendimento. Após atender as necessidades identificadas o Agente de MPO continua com o acompanhamento e orientação do empreendimento sugerindo ao tomador a melhor forma de aplicação dos recursos concedidos, com o objetivo de garantir o retorno dos capitais emprestados a instituição financeira.

No próximo item será apresentado os resultados da entrevista estruturada realizada com os funcionários do Banco B.

4.2 Entrevistas estruturadas com os funcionários do Banco B

As entrevistas com os funcionários foram realizadas no período de 06/01/2020 a 06/03/2020. Considerando que não constam jovens aprendizes no quadro de funcionários e que também não foi identificado designação e/ou atribuição dessa função aos funcionários das agências, foram entrevistados 30 funcionários, todos pertencentes a unidades negociais (agências bancárias) de varejo do Banco B e que podem atuar como Agentes de MPO. Esses funcionários ocupam cargos em diferentes níveis nas agências, como pode ser visto na Figura 5.

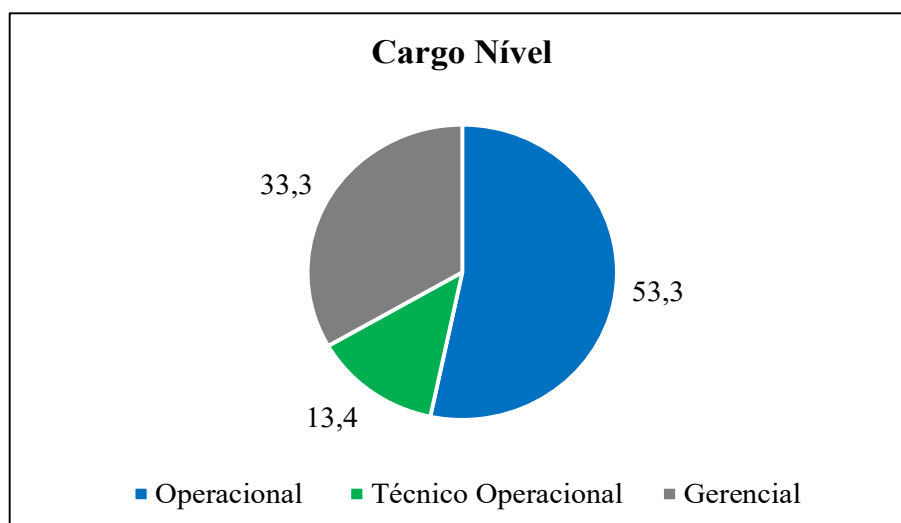


Figura 5 – Nível do cargo dos funcionários entrevistados - valores em %.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Considerando o apresentado na Figura 5, pode-se afirmar que a maioria dos entrevistados atuam em nível operacional (53,3%), seguido pelo nível gerencial (33,3%) e técnico operacional (13,4%).

Identificado o nível dos cargos dos entrevistados, passou-se à análise das variáveis sociodemográficas dos entrevistados.

4.2.1 Informações sociodemográficas

As informações sociodemográficas dos entrevistados foram consolidadas e são apresentadas no Quadro 1.

Informações Sociodemográficas				
Sexo				
Masculino		Feminino		
66,7%		33,3%		
Faixa Etária				
30 - 35 anos	36 - 40 anos	41 - 45 anos	46 - 50 anos	51 - 60 anos
16,7%	30,0%	23,3%	16,7%	13,3%
Escolaridade				
Ensino Médio	Graduação	Pós Graduação	Mestrado	Doutorado
6,7%	23,3%	60,0%	10,0%	0,0%
Renda Familiar				
Até 2 SM	De 2 a 4 SM	De 4 a 10 SM	De 10 a 20 SM	Acima de 20 SM
0%	6,7%	63,3%	26,7%	3,3%
Renda Individual				
Até 2 SM	De 2 a 4 SM	De 4 a 10 SM	De 10 a 20 SM	Acima de 20 SM
3,3%	30,0%	60,0%	6,7%	0,0%

Quadro 1 – Resumo com os dados sociodemográficos dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A análise dos dados sumarizados no Quadro 1, se iniciou pela variável sexo dos entrevistados, sendo que 33,3% se declaram do sexo feminino e 66,7% se declaram do sexo masculino. Chama a atenção que, de forma geral, os entrevistados possuem faixa etária entre 30 e 60 anos, mas com predominância de idade entre 36 e 45 anos (53,3%).

Em relação à escolaridade, a maioria possui curso de graduação (93,3%) e são especialistas (60%). Por outro lado, 6,7% dos entrevistados declararam ter cursado apenas ensino médio.

Em relação à renda, 63,3% dos entrevistados afirmaram que possuem renda familiar entre 4 e 10 salários-mínimos, 26,7% entre 10 e 20 salários-mínimos, 6,7% entre 2 e 4 salários e apenas 3,3% possuem renda familiar acima de 20 salários-mínimos. Resultados que sofrem

pouca alteração, quando avaliado a renda individual. Nesse caso, 60% dos entrevistados afirmaram possuir renda entre 4 e 10 salários-mínimos, 30% entre 2 e 4 salários-mínimos, 6,7% entre 10 e 20 salários-mínimos e 3,3% afirmaram possuir renda até 2 salários-mínimos. Isso demonstra que, os entrevistados são a principal fonte de renda da família.

Em síntese, pode-se afirmar que o perfil sociodemográfico médio dos entrevistados se constitui de pessoas do sexo masculino (66,7%) com idade entre 30 e 60 anos, com formação de nível superior e com renda média familiar e individual entre 4 e 10 salários-mínimos.

A seguir são apresentados os dados coletados e analisados sobre o nível de conhecimento que os funcionários do Banco B possuem sobre o MPO e sua legislação.

4.2.2 MPO e sua Legislação

Na sequência foi analisado os dados sobre o conhecimento que os entrevistados tinham sobre o tema MPO e sua legislação. Esse é o assunto da segunda seção do questionário aplicado aos funcionários do Banco B e é composta por quatro questões.

A Questão 9 do questionário avaliou o grau de concordância dos entrevistados com a seguinte afirmativa: “As linhas de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) oferecidas pela Instituição Financeira (IF), da qual faço parte, integram o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), pois, além de apoiar as atividades produtivas de pequenos empreendimentos, sua metodologia visa o relacionamento e/ou acompanhamento direto dos tomadores, disseminando os conhecimentos de Educação Financeira e com isso melhorando as práticas de gestão dos pequenos empreendimentos beneficiados”. A Figura 6 apresenta o histograma com a concordância dos entrevistados.

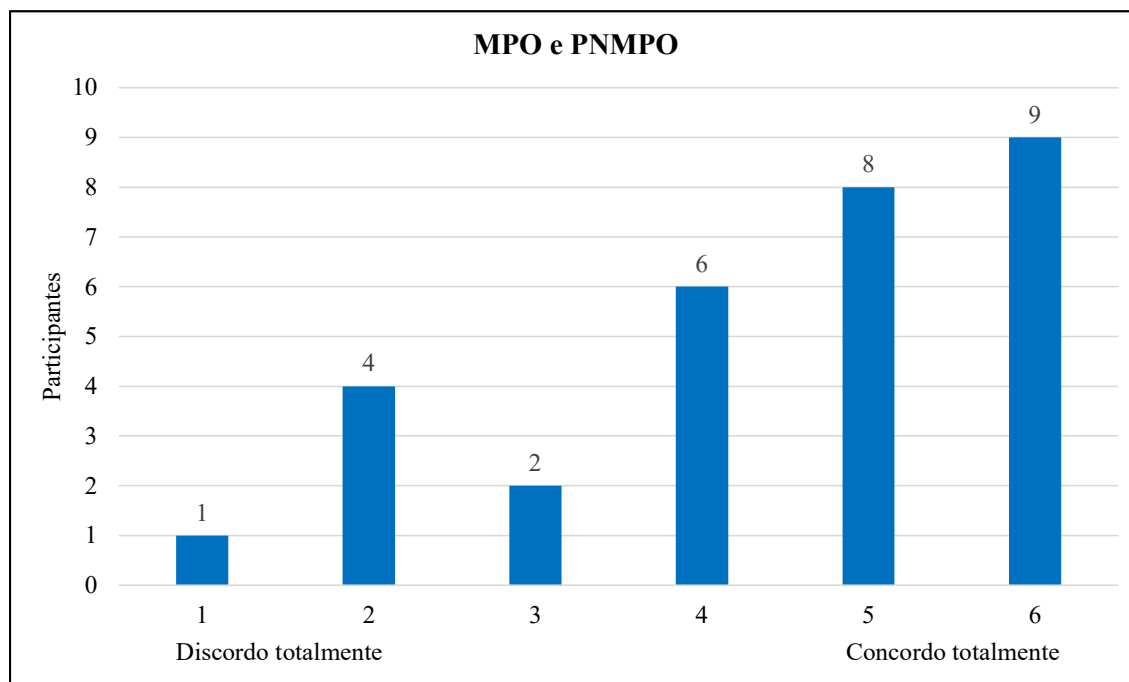


Figura 6 – Histograma da concordância dos entrevistados em relação ao MPO e PNMPO do Banco B.
Fonte: Elaborado pelo autor.

Analisando o histograma da Figura 6, pode-se afirmar que, 76,7% (ou 23) dos entrevistados manifestaram alguma concordância com essa afirmação, sendo que 30% (ou 9) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmação. Por outro lado, 23,3% dos entrevistados (ou 7) manifestaram alguma discordância com essa afirmação, sendo que somente um entrevistado discordou totalmente da afirmação.

Outra questão avaliada nessa seção (Questão 10) foi a familiarização dos entrevistados com a Lei 11.110 de 25 de Abril de 2005, que instituiu o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO). A questão apresentada aos entrevistados tinha cinco opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 1 sumariza as respostas dos entrevistados.

Pergunta: Conheço e estou familiarizado com a Lei 11.110 de 25 de abril de 2005, que...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ... classificou as microempresas brasileiras quanto ao seu porte	1	3,3%
Resposta: ... é conhecida como a Lei das SA's.	0	0,0%
Resposta: ... criou o PNMPO.	12	40,0%
Resposta: ... legalizou a atuação das cooperativas de crédito no Brasil	0	0,0%
Resposta: ... fundou o Banco Popular no Brasil.	0	0,0%
Resposta: Não sei	15	50,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	2	6,7%
Total	30	100,0%

Tabela 1 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a Lei 11.110, de 25 de abril de 2005.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como apresentado na Tabela 1, apenas 12 entrevistados (40%) conheciam que a referida lei instituiu o PNMPO no Brasil. Outro fato interessante é que 50% (ou 15) dos respondentes declararam não conhecer ou estar familiarizados com a lei. Além dessas respostas, 2 entrevistados afirmaram não ter interesse em responder à questão e apenas 1 declarou a resposta errada da pergunta.

A terceira questão dessa seção (Questão 11) tinha o objetivo de avaliar se os entrevistados tinham conhecimento do público que deveria ser beneficiado com as linhas de MPO na instituição financeira. Assim como na questão anterior, essa questão também tinha cinco opções de respostas com apenas uma resposta correta. Além disso, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 2 apresenta o resumo com as respostas dos entrevistados.

Como pode ser visualizado na Tabela 2, 17 entrevistados (56,7%) conheciam que o público beneficiário das linhas de MPO são empreendedores e microempreendedores informais. Outro fato interessante é que 8 respondentes (26,7%) declararam não saber qual o público das linhas de MPO. Além dessas respostas, 5 entrevistados declaram a resposta errada da pergunta.

Pergunta: As linhas de MPO da Instituição Financeira, na qual trabalho, são destinadas aos seguintes beneficiários:	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Empreendedores informais com renda bruta total e mensal de até R\$ 16,66 mil e microempreendedores individuais com faturamento bruto anual de até R\$ 200 mil.	17	56,7%
Resposta: Somente trabalhadores informais independente de sua renda mensal e/ou anual auferida.	1	3,3%
Resposta: Microempreendedores individuais com até quatro funcionários devidamente registrados	4	13,3%
Resposta: Qualquer pessoa física ou jurídica correntista da Instituição Financeira.	0	0,0%
Resposta: Profissionais liberais que desenvolvem atividades vinculadas à área de saúde.	0	0,0%
Resposta: Não sei	8	26,7%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	30	100,0%

Tabela 2 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a público-alvo das linhas de MPO do Banco B.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Por fim, última questão da seção (Questão 12) tinha o objetivo de avaliar se, na opinião dos entrevistados, a concessão de crédito via MPO era economicamente viável para a instituição financeira. Assim como nas questões anteriores, essa questão apresentava cinco opções de respostas com apenas uma correta, além da possibilidade do entrevistado declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 3 apresenta o resumo com as respostas dos entrevistados.

Pergunta: O MPO é uma modalidade de concessão de crédito economicamente viável para a Instituição Financeira. Esta afirmativa está...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...incorreta, porque o MPO é uma imposição do Governo Federal, com retorno muito abaixo do que os padrões esperados pela IF.	3	10,0%
Resposta: ...incorreta, porque mesmo com isenção do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) o retorno das operações é deficitário.	0	0,0%
Resposta: ...correta, porque o MPO é uma modalidade de crédito a "fundo perdido" e o conceito de viabilidade é subjetivo.	0	0,0%
Resposta: ...correta, porque o retorno do capital emprestado acrescido dos juros contratados e pagos pelo tomador garantem a continuidade do processo e realimentam novas concessões de crédito.	21	70,0%
Resposta: ...correta, porque as operações de MPO garantem grande margem de "Spread" para a IF.	0	0,0%
Resposta: Não sei	5	16,7%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	3,3%
Total	30	100,0%

Tabela 3 – Resumo das respostas dos entrevistados em relação a viabilidade do MPO.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como pode ser visto na Tabela 3, dos 30 entrevistados, 21 (ou 70%) afirmaram que o MPO é uma linha de crédito viável para o Banco B, por entenderem que o retorno dos capitais emprestados garantem a viabilidade das linhas de crédito, o que está correto. Mas por outro lado, 5 entrevistados declararam não saber a resposta, 3 erraram e 1 afirmou não ter interesse em responder.

Considerando os resultados obtidos nas quatro questões desta seção do questionário, é possível chegar a importantes resultados. A Tabela 4 sumariza as respostas encontradas na seção dois do questionário, que trata do MPO e sua legislação.

MPO e sua Legislação	Número de respostas corretas ou de concordância	% de respostas corretas ou de concordância
Pergunta 1: Aderência do MPO do Banco B ao PNMPO.	23	76,7%
Pergunta 2: Finalidade da Lei 11.110, de 25 de abril de 2005.	12	40,0%
Pergunta 3: Público-alvo das linhas de MPO no Banco B.	17	56,7%
Pergunta 4: Viabilidade o MPO do Banco B.	21	70,0%

Tabela 4 – Resumo dos resultados encontrados na seção 2 do questionário.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Analisando os resultados encontrados na seção 2 do questionário (e sumarizados na Tabela 4), pode-se afirmar que somente 12 entrevistados responderam corretamente a todas as perguntas da seção. Ou seja, de modo geral, apenas 40% dos entrevistados possuem o mínimo de conhecimento esperado sobre a Legislação vigente do MPO e do programa mantido pelo Banco B.

Cerca de 56,7% dos entrevistados (ou 17 entrevistados), responderam corretamente a 2 das questões da seção demonstrando que possuem um conhecimento intermediário sobre o assunto; 21 entrevistados (ou 70% dos entrevistados) responderam corretamente a apenas 1 questão, tendo um conhecimento regular ou ruim sobre o assunto abordado; e 9 entrevistados (ou 30%) desconhecem o tema MPO e sua Legislação já que não souberam responder ou responderam incorretamente a todas as perguntas da seção.

Considerando a importância do Agente de MPO, o resultado obtido é preocupante, pois a maioria dos entrevistados (60% ou 18) não sabe ou não está familiarizado com a Lei 11.110, de 25 de abril de 2005. Isso ressalta a importância da discussão do tema MPO nas sobretudo nas agências bancárias participantes do estudo. Essa afirmação é reforçada pelo fato de parte dos entrevistados (5 ou 16,7%) sequer conhece o público que deve ser beneficiário das linhas de MPO nas agências bancárias participantes da pesquisa.

4.2.3 Analisando e explorando hipóteses

Para que um programa de MPO atenda as exigências legais do PNMPO ele deve ser primeiramente um microcrédito, ou seja, uma operação de crédito de pequeno valor destinada a um pequeno empreendedor. Ele deve ser também produtivo, ou seja, ter uma atividade produtiva que gere renda ao pequeno empreendedor. E, por fim, deve ser orientado, isso quer dizer que, o empreendimento e a aplicação do crédito concedido devem ser acompanhados por um profissional qualificado. Fato esse que destaca a importância do Agente do MPO dentro da instituição financeira. Buscando explorar essa questão junto aos funcionários das agências bancárias foi possível perceber que os eles possuem conhecimento básico sobre o tema MPO, como: finalidade, público-alvo, mas não conhecem sua legislação e/ou metodologia.

Ser um profissional qualificado para o MPO é ser um profissional especialista nos temas MPO (metodologia e legislação), no tema Educação Financeira que é uma exigência do modelo e conseqüentemente sobre o tema adimplência que, se não controlada, pode comprometer o programa de MPO mantido pela IF. Então, por que somente 40% dos entrevistados acertaram as questões sobre a Legislação e o modelo do MPO do Banco B? Afinal, todos os entrevistados teriam que responder corretamente às questões, pois deveriam atuar como Agentes de MPO?

Qualquer tentativa de responder a essas questões nesse momento seria incompleta sem explorar as questões sobre os demais temas a que a entrevista se propõe. Um fato relevante é que o Banco B não é tradicionalmente uma IF dedicada ao MPO e que por uma questão de diversificação de segmentos de atuação ou simplesmente para cumprir uma questão legal passou a atuar em linhas de MPO. Outro fato relevante foi a não identificação oficial do Agente

de MPO nas agências bancárias visitadas. Por isso, a entrevista foi realizada com todos os funcionários das agências. Esse fato foi abordado em outras seções da entrevista, permitindo uma percepção mais completa sobre suas causas e consequências.

O nível de conhecimento dos funcionários do Banco B sobre Educação Financeira é o assunto abordado na próxima seção do capítulo.

4.2.4 Conceitos de Educação Financeira

A terceira seção do questionário foi composta por seis questões e buscou coletar informações sobre o nível de conhecimento dos funcionários sobre o tema Educação Financeira e seu emprego junto aos tomadores ou potenciais tomadores de MPO.

A Questão 13 do questionário buscou conhecer qual o conceito que os entrevistados têm sobre Educação Financeira. A questão apresentada aos entrevistados tinha quatro opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 5, mostra as respostas dadas pelos entrevistados, sendo que, 25 responderam corretamente à pergunta, correspondendo a 83,3% do total de entrevistados e afirmaram que a Educação Financeira é um processo de compreensão de conceitos e produtos financeiros. Entretanto, 4 entrevistados declaram a resposta errada e 1 entrevistado declarou não saber responder à pergunta.

Pergunta: Educação Financeira pode ser entendida como:	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Um serviço fornecido e/ou comercializado por instituições financeiras.	2	6,7%
Resposta: Um disciplina obrigatória, ou seja, com exigência governamental em cursos técnicos e de graduação da área de Administração.	0	0,0%
Resposta: Uma exigência legal do PNMPO.	2	6,7%
Resposta: Um processo de compreensão de conceitos e produtos financeiros.	25	83,3%
Resposta: Não sei	1	3,3%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	30	100,0%

Tabela 5 - Resumo das respostas dos entrevistados sobre o conceito de Educação Financeira.

Fonte: Elaborado pelo Autor

O MPO é uma forma de empréstimo assistida ou melhor, orientada, por isso, espera-se que o funcionário (Agente) que conduz esse tipo de operação de crédito, atualize constantemente seus conhecimentos sobre o tema Educação Financeira. Sendo assim, a Questão 14 do questionário avaliou o grau de concordância dos entrevistados com a afirmativa de que o

Banco B onde eles trabalham oferece constantes treinamentos de atualização dos conceitos de Educação Financeira.

Analisando o histograma da Figura 7, é possível afirmar que, 76,7% (ou 23) dos entrevistados manifestaram concordância com a afirmação e 23,3% (ou 7) dos entrevistados manifestaram discordar parcial ou totalmente com a afirmativa. Apesar da maioria dos entrevistados, 23 no total, terem demonstrado concordância com a afirmativa ao estratificar as respostas dos entrevistados, constata-se que apenas 6 dos entrevistados concordam totalmente com a afirmativa, correspondendo a 20% do total de entrevistados.

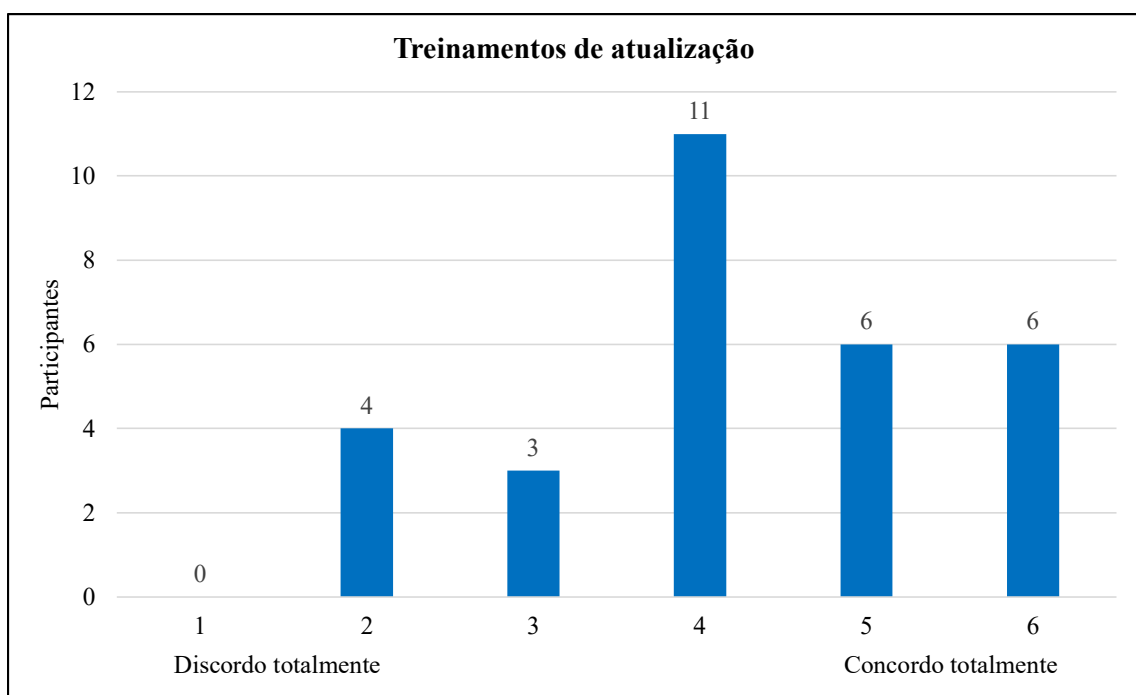


Figura 7 – Histograma da concordância dos entrevistados à oferta de treinamentos oferecidos pelo Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Ainda sobre a premissa da orientação do MPO, a Questão 15, avaliou o grau de concordância dos entrevistados com a afirmativa de que todos os tomadores de MPO do Banco B, são capacitados com conceitos básicos de Educação Financeira. Inversamente ao resultado apresentado na questão anterior (14), 76,7% (ou 23) dos entrevistados manifestaram discordar parcial ou totalmente com a afirmativa e apenas 23,3% (ou 7) dos entrevistados manifestaram concordar parcial ou totalmente com a afirmativa. O posicionamento de discordância da maioria dos entrevistados leva ao entendimento de que não há a orientação ao tomador do MPO, essa constatação negativa afeta um dos pilares do MPO, já que, a orientação ao tomador é essencial para todo programa de MPO, sendo também uma exigência legal do Governo Federal. Contudo,

entre os entrevistados discordantes, 4 discordam totalmente, 10 discordam e 9 discordam pouco com a afirmativa. A Figura 8 apresenta o histograma com a concordância dos entrevistados.

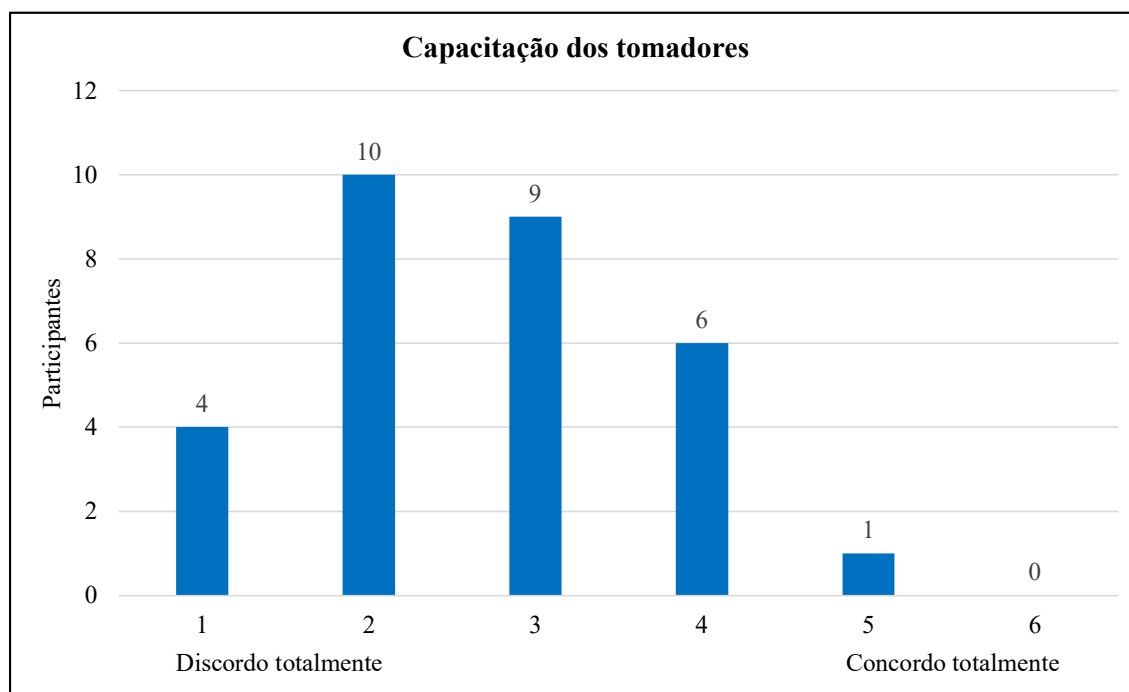


Figura 8 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a capacitação dos tomadores de MPO do Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Após entendermos a importância dos funcionários do Banco B estarem familiarizados com os conceitos de Educação Financeira, afirmamos a importância do emprego desses conceitos no dia a dia de cada funcionário. A Questão 16, avaliou o grau de concordância dos funcionários entrevistados a essa afirmativa e cerca de 93,3% (ou 28) dos entrevistados manifestaram alguma concordância com a afirmativa, sendo que 43,3% (13) dos entrevistados concordam totalmente com a afirmativa, ou seja, eles efetivamente utilizam seus conhecimentos em Educação Financeira no seu dia a dia; e apenas 6,7% (ou 2) dos entrevistados afirmaram discordar com essa afirmativa. O histograma da concordância dos entrevistados é ilustrado na Figura 9.

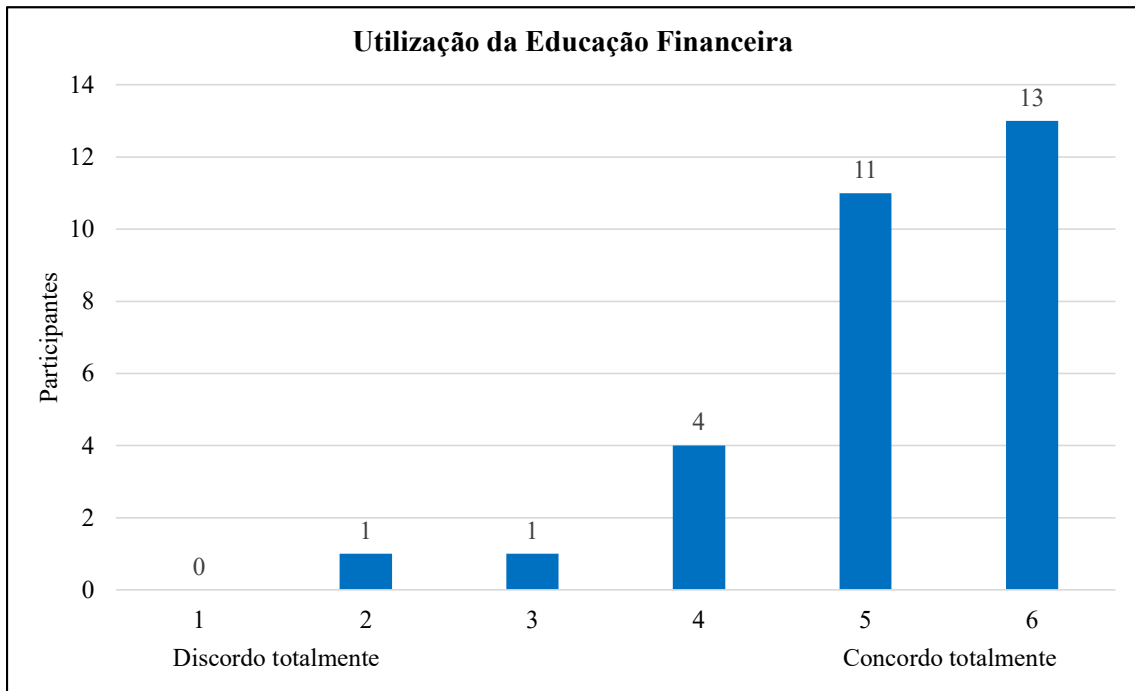


Figura 9 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o seu uso da Educação Financeira.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Questão 17, por sua vez, avaliou a concordância dos entrevistados à afirmativa de que eles são capacitados para replicar seus conhecimentos de Educação Financeira aos tomadores de MPO do Banco B. Para essa afirmativa, 90% (ou 27) dos entrevistados concordaram parcial ou totalmente de estarem capacitados para replicar tais conhecimentos aos tomadores e apenas 10% (ou 3) dos entrevistados afirmaram não concordar parcial ou totalmente com a afirmativa. Contudo, com a estratificação dos entrevistados concordantes verifica-se que 9 (ou 30%) dos entrevistados concordam pouco, 10 (ou 33,3%) concordam e 8 (ou 26,7%) concordam totalmente com a afirmativa. A Figura 10 apresenta o histograma da concordância dos entrevistados a Questão 17.

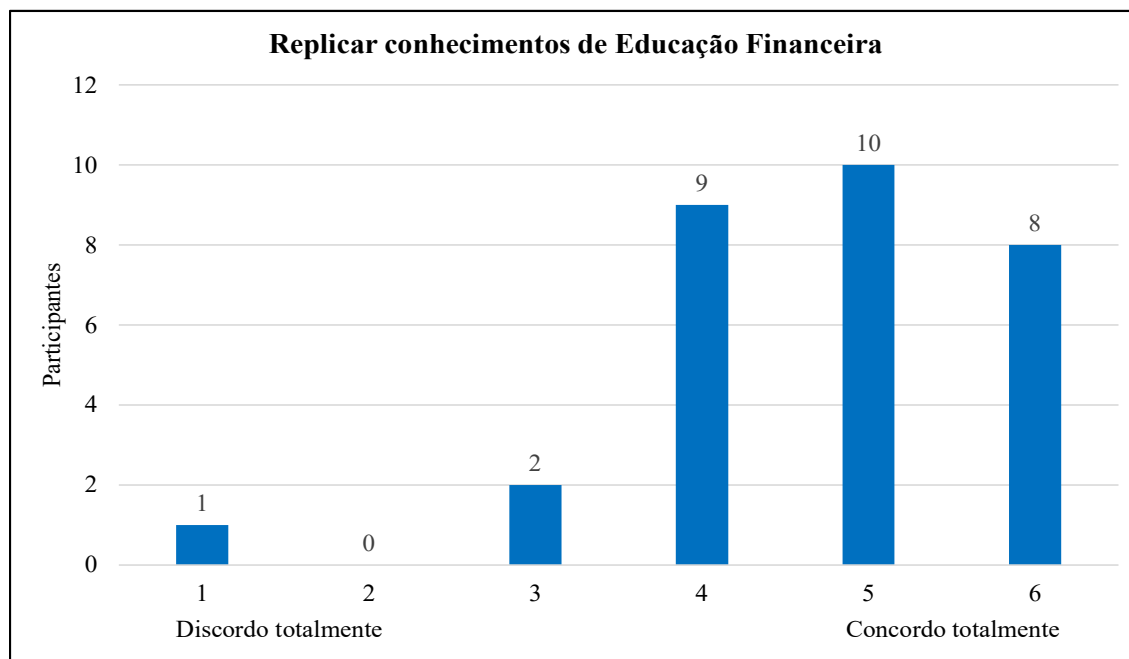


Figura 10 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre sua capacidade de replicar conhecimentos sobre Educação Financeira.

Fonte: Elaborado pelo Autor

E finalmente, sobre o tema Educação Financeira, a Questão 18, mostra as respostas dadas pelos entrevistados sobre qual benefício a capacitação dos tomadores de MPO com conceitos de Educação Financeira traz para o Banco B. A questão apresentada aos entrevistados tinha cinco opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Como resultado, 70% (ou 21) dos entrevistados responderam corretamente à pergunta, ao afirmarem que a Educação financeira traz a manutenção da adimplência dos créditos concedidos. Todavia, 8 entrevistados responderam errado e 1 entrevistado não soube responder à questão. A Tabela 6 apresenta de forma resumida as respostas dos entrevistados à questão.

Pergunta: Em sua opinião, a capacitação dos tomadores de MPO com conhecimentos de Educação Financeira, antes da concessão do empréstimo, proporciona para a Instituição Financeira:	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Uma maior rentabilidade (lucro) com o empréstimo.	1	3,3%
Resposta: Uma menor rentabilidade (lucro) com o empréstimo, já que agora o tomador sabe o que são os juros cobrados e com certeza irá fazer questionamentos.	0	0,0%
Resposta: A garantia do cumprimento de uma exigência legal do PNMPO.	7	23,4%
Resposta: A manutenção da adimplência dos créditos concedidos.	21	70,0%
Resposta: Tal capacitação não trará benefícios para a Instituição Financeira.	0	0,0%
Resposta: Não sei	1	3,3%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	30	100,0%

Tabela 6 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a capacitação dos tomadores do Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Em resumo, sobre o tema Educação Financeira, a maioria dos entrevistados, 21 no total ou cerca de 70%, responderam corretamente as perguntas sobre seu conceito e qual benefício a capacitação do tomador de MPO traz para a IF. Cerca de 83,3% dos entrevistados (ou 25 entrevistados) responderam corretamente a apenas uma pergunta sobre o tema. A Tabela 7 apresenta essa constatação.

Educação Financeira	Número de respostas corretas ou de concordância	% de respostas corretas ou de concordância
Pergunta 1: Conceito de Educação Financeira.	25	83,3%
Pergunta 6: Benefício para a IF da capacitação do tomador.	21	70,0%

Tabela 7 – Resumo dos resultados encontrados na seção 3 do questionário.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Tabela 8, apresenta, resumidamente, as respostas dos entrevistados as questões de concordância da terceira seção. Analisando as respostas em conjunto com as repostas apresentadas na Tabela 7 é possível constatar que a maioria dos entrevistados entendem o conceito e utilizam no seu dia a dia os conhecimentos adquiridos sobre o tema Educação Financeira. Os entrevistados consideram-se capazes de replicar a outras pessoas seus conhecimentos, mantendo tais conhecimentos atualizados com cursos de atualização oferecidos pela instituição financeira e concordam que a capacitação dos tomadores de MPO com esses conhecimentos traz para a instituição o benefício da manutenção da adimplência dos créditos concedidos. Mas, contrariando a sequência de constatações realizadas, a maioria dos entrevistados (23 no total) demonstrou algum grau de discordância de que os tomadores de MPO são capacitados pela Instituição Financeira com conhecimentos sobre Educação Financeira.

Educação Financeira	Grau de Concordância						Nº de respostas dos participantes
	1	2	3	4	5	6	
Pergunta 2: Treinamentos de atualização oferecidos aos funcionários.	0	4	3	11	6	6	
Pergunta 3: Capacitação dos tomadores pela Instituição Financeira.	4	10	9	6	1	0	
Pergunta 4: Utilização da Educação Financeira no eu dia a dia pelos funcionários.	0	1	1	4	11	13	
Pergunta 5: Capacidade dos funcionários de replicar seus conhecimentos.	1	0	2	9	10	8	

Tabela 8 – Resumo dos resultados encontrados (concordância dos entrevistados) na seção 3 do questionário.

Fonte: Elaborado pelo Autor

4.2.5 Analisando e explorando hipóteses

Uma contradição surgiu na terceira seção da entrevista, na qual os entrevistados demonstraram que possuem um bom conhecimento sobre o tema Educação Financeira,

conhecimento esse que eles afirmaram que utilizam no seu dia a dia e que se sentem capazes de replicar para os tomadores de MPO. Mas a maioria dos entrevistados discorda que essa replicação (ou orientação) seja realizada aos tomadores de MPO no Banco B.

A contradição encontrada nas respostas dos entrevistados nessa seção, desencadeia várias discussões sobre o programa de MPO do Banco B, já que a instituição possui linhas de microcrédito e funcionários qualificados que se sentem capazes de replicar seus conhecimentos, mas que, por algum motivo não o fazem. Qual seria esse motivo? Por que não há um Agente de MPO nas agências bancárias? Qual é a estrutura dedicada ao MPO nas agências bancárias? As questões levantadas nessa seção retomam aos objetivos da pesquisa que é ressaltar a importância do Agente de MPO e elaborar um modelo de estrutura mínimo para que esse agente possa desenvolver suas atividades.

A seguir a entrevista estruturada aos funcionários do Banco B buscou conhecer a percepção dos entrevistados sobre as causas da inadimplência nas operações de MPO.

4.2.6 Adimplência das operações de MPO

A quarta seção de questões buscou coletar informações sobre o que os entrevistados acreditam serem as causas da perda da adimplência das operações de MPO do Banco B. Essa seção foi composta por três questões.

A Figura 11, inicia a demonstração dos resultados obtidos com a Questão 19 do questionário, apresentando o grau de concordância dos entrevistados sobre a afirmativa de que a inadimplência (ou perda da adimplência) em operações de MPO pode ser minimizada através do acompanhamento consultivo do empreendimento. À essa afirmativa, 83,3% (ou 25) dos entrevistados manifestaram algum nível de concordância, sendo que 33,3% (ou 10) dos participantes concordam totalmente com a afirmativa; e 16,7% (ou 5) manifestaram discordar pouco com essa afirmativa.

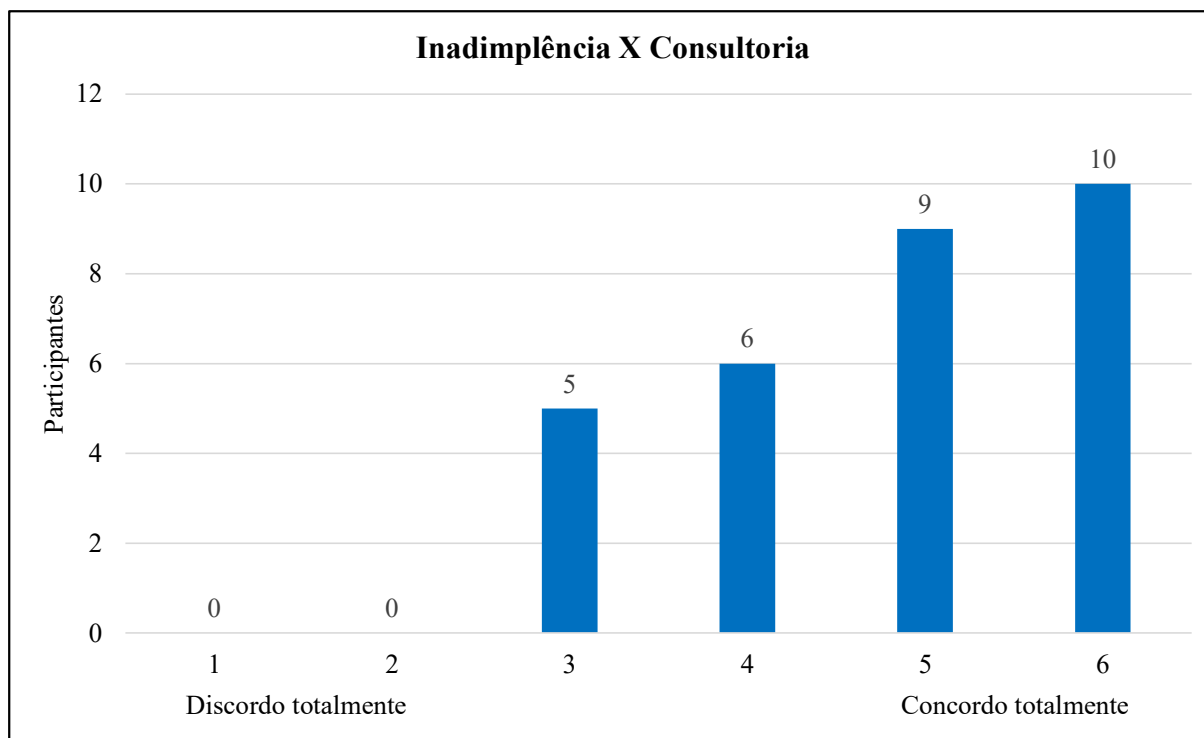


Figura 11 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a diminuição da inadimplência através da consultoria do empreendimento.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Buscando aprofundar mais sobre o tema inadimplência perguntamos (Questão 20) aos entrevistados qual é a principal causa da inadimplência nas operações de MPO em suas agências bancárias. A questão apresentada aos entrevistados tinha cinco opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Conforme mostrado na Tabela 9, as respostas dadas a essa questão foram variadas, sendo que: 30% (ou 9) dos entrevistados acreditam que a falta de gestão é a causa da inadimplência; 26,7% (ou 8) afirmaram que desvios de finalidade do crédito são a maior causa da inadimplência; 16,7% (ou 5) acreditam que a falta de conhecimento de conceitos básicos de Educação Financeira levam a inadimplência das operações de MPO; 16,7% (ou 5) afirmaram não saber responder a questão; e finalmente os 10% (ou 3) entrevistados restantes, entendem que a redução da capacidade de pagamento do tomador compromete o retorno dos créditos concedidos.

A falta de gestão e os desvios de finalidade somados representam 56,6% das causas do surgimento de inadimplência nas operações de MPO para os entrevistados, conforme a Tabela 9. Entretanto, gerir e aplicar corretamente os recursos de um empreendimento são pontos abordados pela Educação Financeira e desenvolver tais conceitos junto aos tomadores pode ser uma forma de minimizar tais fatores negativos para a manutenção da adimplência das

operações. Contudo, somente 5 entrevistados (ou 16,7%) afirmaram que a falta de conceitos básicos de Educação Financeira pode levar à inadimplência das operações de MPO.

Pergunta: Qual a principal causa da perda de adimplência no MPO?	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Redução da capacidade de pagamento do tomador.	3	10,0%
Resposta: Falta de Gestão ou gestão ineficiente do empreendimento.	9	30,0%
Resposta: Desvios de finalidade na aplicação do crédito.	8	26,6%
Resposta: Desconhecimento de fundamentos básicos de Educação Financeira pelo tomador.	5	16,7%
Resposta: Falta de acompanhamento do empreendimento pela IF.	0	0,0%
Resposta: Não sei	5	16,7%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	30	100,0%

Tabela 9 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre as causas de inadimplência do MPO no Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Controlar a inadimplência dos créditos concedidos é um dos principais objetivos de qualquer instituição financeira, pois, o não retorno desses créditos concedidos pode comprometer sua continuidade. Fiscalizar e/ou comprovar a aplicação dos recursos pode ser uma forma de evitar a inadimplência em operações de MPO. A Questão 21 abordou, junto aos entrevistados, a importância da comprovação da aplicação do crédito concedido e como nas questões anteriores, essa questão contou com cinco opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 10 sumariza as respostas dadas pelos entrevistados, sendo que, 63,3% (ou 19) dos entrevistados, responderam assertivamente à questão, por considerarem que essa afirmativa está correta, pois, toda operação de MPO deve ter sua aplicação confirmada; 6 entrevistados responderam incorretamente a questão e 5 entrevistados não souberam responder à questão.

Pergunta: A comprovação da aplicação do crédito concedido é um ponto de controle para se evitar a inadimplência das operações de MPO. Essa afirmação está...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...está correta, porque somente após a liberação do crédito a IF pode comprovar a aplicação do crédito.	1	3,3%
Resposta: ...está incorreta, porque o tomador do MPO está dispensado de comprovar a aplicação do crédito concedido.	2	6,7%
Resposta: ...está incorreta, porque como o MPO é uma modalidade de crédito assistida e não há razões para se dedicar tempo na comprovação da aplicação do crédito.	0	0,0%
Resposta: ...está correta, porque todo crédito concedido deve sua aplicação no empreendimento comprovada.	19	63,3%
Resposta: ...está incorreta, porque operações de MPO estão dispensadas de comprovação por faixa de valor.	3	10,0%
Resposta: Não sei	5	16,7%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	30	100,0%

Tabela 10 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre comprovação da aplicação do crédito do MPO.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Sobre o tema inadimplência, conclui-se que 83,3% (ou 25) dos entrevistados entendem que o acompanhamento consultivo do empreendimento pode minimizar os efeitos da inadimplência em operações de MPO e com esse acompanhamento é possível comprovar a real aplicação dos créditos concedidos evitando, assim, desvios de finalidade que podem resultar em inadimplência como acreditam 63,3% (ou 19) dos entrevistados. Entretanto, somente 16,7% (ou 5) dos entrevistados acreditam que a causa da inadimplência em operações de MPO se deve à falta de conhecimentos de conceitos básicos de Educação Financeira. A Tabela 11 apresenta resumidamente essas constatações.

Perda de inadimplência em operações de MPO	Número de respostas corretas ou de concordância	% de respostas corretas ou de concordância
Pergunta 1: Acompanhamento consultivo do empreendimento.	25	83,3%
Pergunta 2: Causas da perda de inadimplência.	5	16,7%
Pergunta 3: Comprovação da aplicação do crédito concedido.	19	63,3%

Tabela 11 – Resumo dos resultados encontrados na seção 4 do questionário.

Fonte: Elaborado pelo Autor

4.2.7 Analisando e explorando hipóteses

O controle da inadimplência de suas operações de crédito é condição de continuidade de qualquer IF, já que sua sustentabilidade depende do retorno dos créditos concedidos. Para os entrevistados a inadimplência (ou a perda de inadimplência) pode ter diferentes causas, mas eles concordam de uma forma geral que ela pode ser minimizada com o acompanhamento e a capacitação do tomador.

Novamente retomamos a importância do Agente de MPO e a orientação prestada aos tomadores de MPO e as perguntas levantadas na seção anterior se repetem, sendo: Por que não há um Agente de MPO nas agências bancárias? Qual é a estrutura dedicada ao MPO nas agências bancárias?

O Agente do MPO e a viabilidade do programa de MPO do Banco B foram os focos da quinta e última seção da entrevista realizada.

4.2.8 O Agente e a viabilidade do MPO

A quinta e última seção de questões do questionário foi composta por cinco questões e buscou coletar informações sobre a viabilidade do MPO para o Banco B e como os funcionários identificam e percebem o Agente (profissional) do MPO dentro da instituição.

Entendendo o MPO como um foco negocial para o Banco B, a Questão 22 avaliou o grau de concordância dos entrevistados a afirmativa de que o Banco B busca constantemente aperfeiçoar sua metodologia de MPO buscando a sustentabilidade do programa. A Figura 12, apresenta o histograma das respostas dadas pelos entrevistados a questão, na qual, 63,3% (ou 19) demonstraram algum nível de concordância com a afirmativa, porém, somente 3 entrevistados (ou 10%) concordaram totalmente com essa afirmativa. Por outro lado, 36,7% (ou 11) dos entrevistados demonstraram algum nível de discordância com a afirmativa. Tal constatação traz questionamentos sobre se realmente o MPO é um foco negocial nas agências bancárias do Banco B.

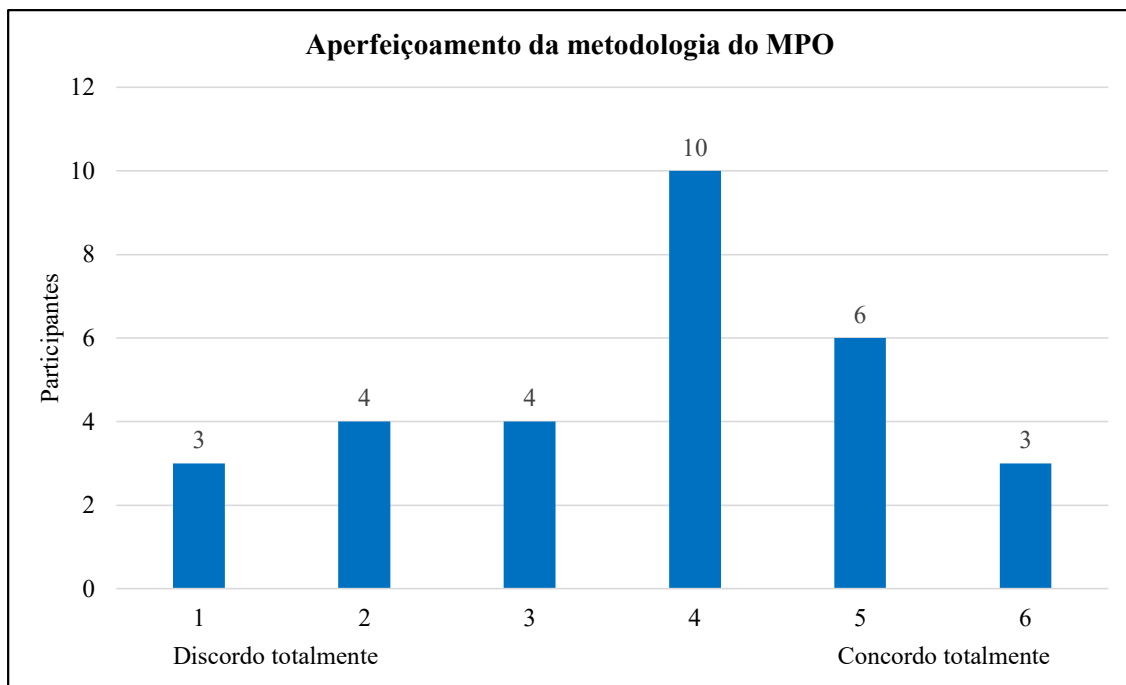


Figura 12 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o aperfeiçoamento da metodologia MPO do Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

O MPO se diferencia das linhas de crédito tradicionais das instituições financeiras dentre outras características, pelo conceito de orientação ao tomador na gestão de seu empreendimento e seguindo essa linha de raciocínio, afirmamos, na Questão 23, que o sucesso desse programa depende essencialmente do trabalho do Agente do MPO (do funcionário da IF). O nível de concordância dos entrevistados está ilustrado no histograma da Figura 13, na qual 76,7% (ou 23) dos entrevistados demonstraram concordância com a afirmativa, sendo que, 9 (ou 30%) concordam pouco, 9 (ou 30%) concordam e 6 (ou 20%) dos entrevistados concordam

totalmente com a afirmativa. Enquanto, que 23,3% (ou 7) dos entrevistados afirmaram discordar parcialmente da afirmativa.

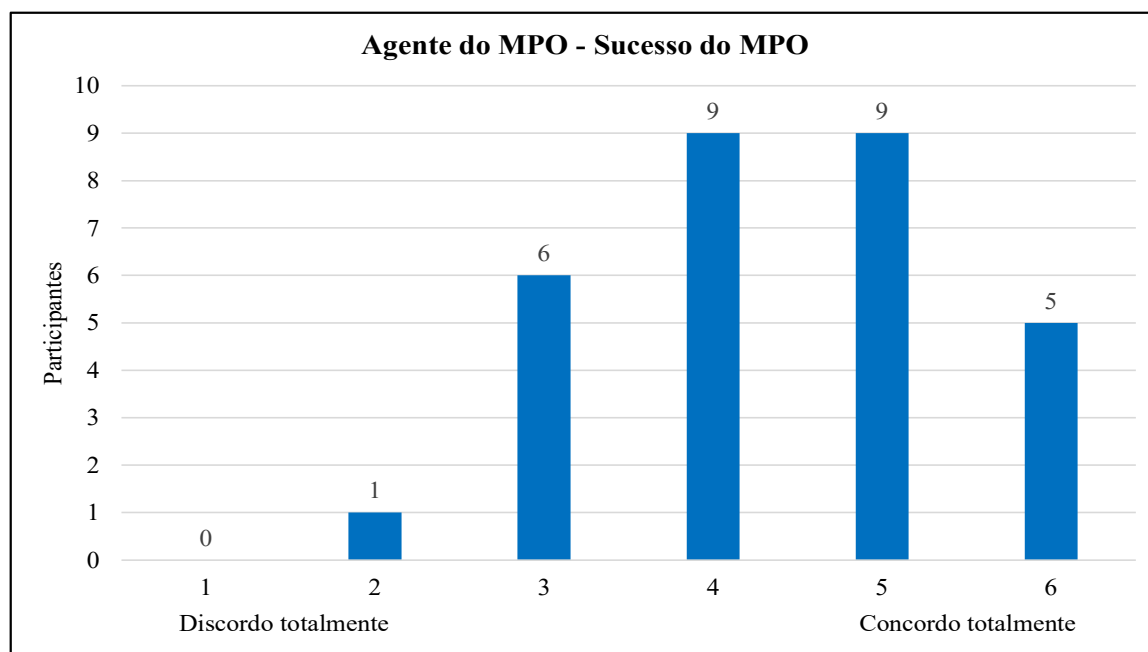


Figura 13 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre o sucesso do MPO do Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Um ponto de discussão levantado pela pesquisa, na Questão 24 do questionário, foi sobre a percepção que os entrevistados possuem sobre o trabalho do Agente do MPO em sua agência bancária. A questão apresentada aos entrevistados tinha quatro opções de respostas, porém, por tratar-se de uma pergunta de caráter subjetivo, diferentemente das demais questões já apresentadas, não há apenas uma resposta correta para a questão, já que o objetivo é conhecer a percepção que os entrevistados possuem sobre o trabalho do Agente de MPO. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 12 resume as respostas dos entrevistados a Questão 24, sendo que, 43,4% (ou 13) afirmaram que o Agente do MPO é qualquer funcionário que tenha interesse em aprender sobre o tema; 33,3% (ou 10%) veem esse Agente como um profissional comum que executa diversas atividades diárias; 16,7% (ou 5) afirmaram não conseguir identificar em sua agência bancária um Agente de MPO; 6,6% (ou 2) alegaram não ter interesse ou não saber responder a essa questão.

As respostas dos entrevistados, à essa questão, revelaram uma fragilidade do programa de MPO mantido pelo Banco B, já que nenhum participante afirmou que em sua agência bancária exista um profissional qualificado e dedicado ao MPO. Fato esse que retoma

questionamentos sobre a não prestação de orientação aos tomadores do MPO pelo Banco B, já abordada na análise dos dados da terceira seção do questionário.

Pergunta: Quem é o Agente de MPO na agência em que trabalho?	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Um profissional comum que executa diversas atividades internas e externas, negociais e não negociais.	10	33,3%
Resposta: Um profissional especializado e sua atuação está exclusiva para atendimento de tomadores de MPO.	0	0,0%
Resposta: Qualquer funcionário que tenha interesse em aprender sobre o tema e realize os cursos obrigatórios.	13	43,4%
Resposta: Não consigo identificar um Agente de MPO na agência bancária em que trabalho.	5	16,7%
Resposta: Não sei	1	3,3%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	3,3%
Total	30	100,0%

Tabela 12 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre o trabalho do Agente do MPO no Banco B.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Outro ponto avaliado na entrevista, pela Questão 25, foi o grau de concordância dos entrevistados com a afirmação de que o Banco B, possui condições disponíveis ou uma estrutura dedicada, nas agências bancárias, para o desenvolvimento do programa de MPO. O histograma apresentado na Figura 14 mostra que 46,6% (ou 14) dos entrevistados concordam parcial ou totalmente que a estrutura de sua agência é adequada para o desenvolvimento do MPO e 53,4% (ou 16) afirmaram discordar que a estrutura de sua agência é adequada para o desenvolvimento do MPO. Contudo, merece destaque o fato que somente 3 (ou 10%) dos entrevistados concordam totalmente que em sua agência há uma estrutura dedicada ao MPO.

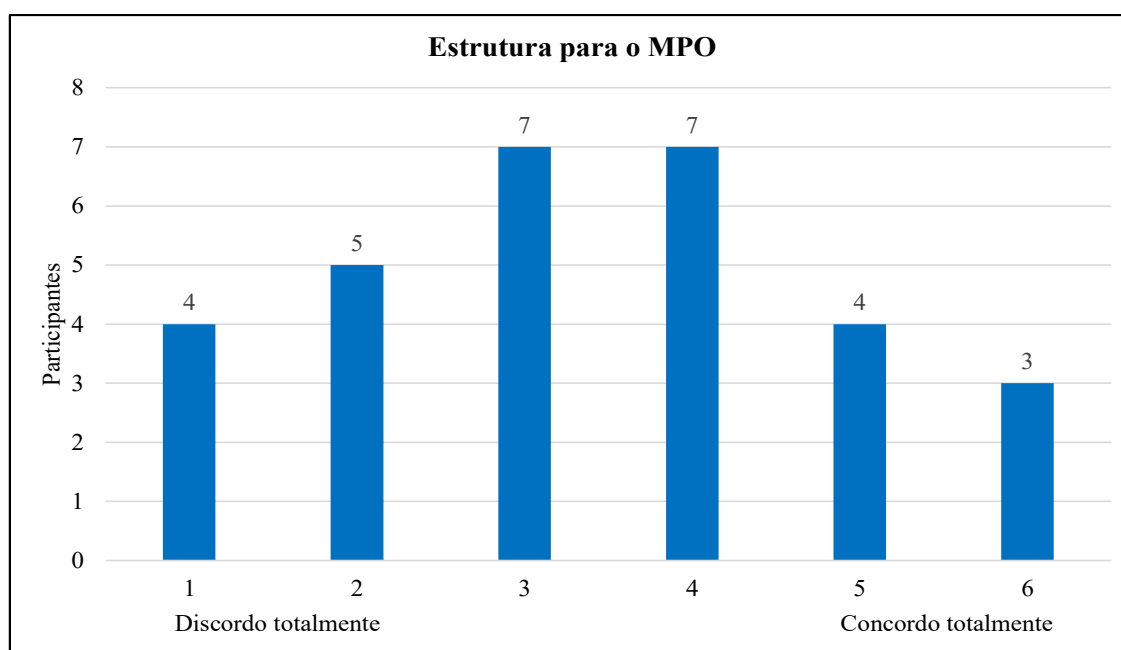


Figura 14 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre a estrutura nas agências para o MPO.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Questão 26, por sua vez, buscou conhecer a opinião dos entrevistados, sobre pontos de melhorias que poderiam ser implantados para melhorar as condições de trabalho do Agente do MPO. A questão apresentada aos entrevistados tinha cinco opções de respostas, porém, por tratar-se de uma pergunta de caráter subjetivo, não possui apenas uma resposta correta, já que o objetivo é conhecer a opinião dos entrevistados sobre melhorias para o trabalho do Agente de MPO. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Contudo, como apresentado na Tabela 13, 36,6% (ou 11) dos entrevistados relataram que o MPO não é um foco negocial em sua agência bancária e por isso não há nenhuma estrutura dedicada ao programa; 26,7% (ou 8) afirmaram que não conseguem identificar um Agente de MPO em sua agência e por isso não podem identificar pontos de melhoria; 23,4% (ou 7) relataram não saber ou não ter interesse em responder a questão; 10% (ou 3) acreditam que equipamentos móveis de informática podem ser um ponto de melhoria; e 3,3% (ou 1) entendem que o Agente do MPO precisa de um ajudante e/ou assistente para melhor executar suas atividades.

Na busca por pontos de melhoria na estrutura dedicada ao MPO nas agências bancárias a maioria dos entrevistados afirmaram que o MPO não é um foco negocial para o Banco B e com isso não há um profissional dedicado, que por sua vez leva a falta de orientação ou a uma orientação deficiente ao tomador.

Pergunta: Indique um ponto de melhoria a ser implementado nas agências bancárias que vise melhorar o trabalho do Agente de MPO.	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Nível de decisão, já que a Agente de MPO necessita ter um cargo de nível gerencial.	0	0,0%
Resposta: Um ajudante ou assistente que o auxilie em atividades operacionais.	1	3,3%
Resposta: Equipamentos móveis de informática para utilização "in loco" durante as visitas de acompanhamento junto aos tomadores.	3	10,0%
Resposta: O MPO não é um foco negocial na agência em que trabalho e por isso não temos definida uma estrutura específica para esse fim.	11	36,6%
Resposta: Não consigo identificar um Agente de MPO na agência e que trabalho e por isso não consigo perceber pontos de melhoria.	8	26,7%
Resposta: Não sei	5	16,7%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	2	6,7%
Total	30	100,0%

Tabela 13 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre pontos de melhoria nas agências bancárias.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Finalmente, como é mostrado na Tabela 14, sobre o Agente e a viabilidade do MPO é possível concluir que 63,3% (ou 19) dos entrevistados da pesquisa concordam que o Banco B busca constantemente aperfeiçoar sua metodologia de MPO e 76,7% (ou 23) acreditam que o sucesso do programa depende essencialmente do trabalho do seu Agente de MPO. Entretanto, contrariamente ao esperado para um programa de MPO, não conseguimos identificar um

profissional dedicado e/ou um Agente do MPO nas agências bancárias em que foram realizadas as entrevistas, sendo que, 43,3% (ou 13) dos entrevistados afirmaram que qualquer funcionário que tenha interesse em aprender sobre a linha pode trabalhar na concessão do MPO e 33,3% (ou 10) dos entrevistados afirmaram que o Agente do MPO em suas agências é um funcionário comum que executa diversas atividades ao longo do dia. Buscando pontos de melhoria, 63,3% (ou 19) dos entrevistados afirmaram que não poderiam identificar um ponto de melhoria porque o MPO não é um foco negocial ou porque não conseguem identificar um Agente de MPO nas agências bancárias em que eles trabalham e com isso 53,4% (ou 16) dos entrevistados discordam que haja uma estrutura dedicada nas agências bancárias para a condução de um programa de MPO.

O Agente e viabilidade do MPO.	Grau de Concordância						Nº de respostas dos participantes
	1	2	3	4	5	6	
Pergunta 1: Aperfeiçoamento da metodologia MPO.	3	4	4	10	6	3	
Pergunta 2: O sucesso do MPO depende do trabalho do Agente de MPO.	0	1	6	9	9	5	
Pergunta 4: Percepção dos participantes sobre o Agente do MPO.	4	5	7	7	4	3	
O Agente e viabilidade do MPO.	Número de respostas corretas ou de concordância		% de respostas corretas ou de concordância				
Pergunta 3: Quem é o Agente de MPO na agência em que trabalho.	0		0,0%				
Pergunta 5: Indique um ponto de melhoria a ser implementado.	0		0,0%				

Tabela 14 – Resumo dos resultados encontrados na seção 5 do questionário.

Fonte: Elaborado pelo Autor

4.2.9 Analisando e explorando hipóteses

Ao perguntar, quem é o Agente do MPO da agência, tal profissional não foi identificado, mas sim caracterizado como um funcionário qualquer que aprenda sobre a linha e/ou um funcionário comum que realiza diversas atividades ao longo do dia. Tentando aprofundar mais nessa questão, os entrevistados foram questionados sobre a estrutura e pontos de melhoria para desenvolvimento do MPO nas agências e como resposta não identificamos uma estrutura dentro da agência para desenvolvimento do MPO, pois, como relatado em momentos distintos o MPO não é atualmente um foco negocial das agências bancárias.

Mas e se fosse? E se o MPO fosse um foco negocial das agências bancárias? Com certeza seria formado um profissional qualificado e uma estrutura seria criada para atendimento a esses tomadores. Entretanto, isso ainda não seria suficiente, somente entendendo a percepção dos tomadores sobre os temas propostos na pesquisa seria possível ser assertivo no desenvolvimento do programa de MPO nas agências bancárias.

No próximo item será apresentado os resultados das entrevistas estruturadas realizadas com os tomadores de MPO do Banco B.

4.3 Entrevistas Estruturadas com os tomadores ou potenciais tomadores de MPO

As entrevistas foram realizadas no período de 06/03/2020 a 13/11/2021. Ao todo, foram entrevistados 50 tomadores ou potenciais tomadores de MPO e a análise dos dados coletados será apresentada nos subitens a seguir.

4.3.1 Informações Sociodemográficas

Semelhante ao questionário aplicado aos funcionários, a coleta de informações sociodemográficas dos tomadores ou potenciais tomadores de MPO das agências bancárias se iniciou pela variável sexo dos entrevistados, sendo que 54% dos entrevistados se declaram do sexo feminino e 46% se declaram do sexo masculino, tal proporção é ilustrada na Figura 15.

A Figura 15 apresenta também os dados coletados sobre as variáveis:

- faixa etária dos entrevistados, que de forma geral está entre 18 e 65 anos, porém, há uma concentração de entrevistados (cerca 62%) na faixa etária de 26 a 45 anos;
- escolaridade dos entrevistados, sendo que, cerca de 4% dos entrevistados afirmaram possuir somente o ensino fundamental concluído; a maioria, 44% dos entrevistados possuem o ensino médio concluído; enquanto, que os demais entrevistados, ou 52%, afirmaram possuir alguma formação de nível superior, sendo: Graduação (30%), Pós-graduação (20%) e Mestrado/Doutorado (2%);
- renda familiar, na qual, 20% dos entrevistados afirmaram que possuem renda familiar de até 2 salários-mínimos; 18% entre 2 e 4 salários-mínimos, 40% entre 4 e 10 salários-mínimos, 12% entre 10 e 20 salários-mínimos; 2% possuem renda familiar acima de 20 salários-mínimos; e 8% dos entrevistados não souberam ou não tiveram interesse de responder.
- renda individual, em que, 38% dos entrevistados afirmaram possuir renda até 2 salários-mínimos; 20% afirmaram possuir renda entre 2 e 4 salários-mínimos; 30% entre 4 e 10 salários-mínimos, 4% entre 10 e 20 salários-mínimos; 2% possuem renda acima de 20 salários-mínimos; e 6% dos entrevistados não souberam ou não tiveram interesse de responder.

Informações Sociodemográficas				
Sexo				
Masculino		Feminino		
46,0%		54,0%		
Faixa Etária				
18 - 25 anos	26 - 35 anos	36 - 45 anos	46 - 55 anos	56 - 65 anos
10,0%	36,0%	26,0%	20,0%	4,0%
Escolaridade				
Ens Fundamental	Ensino Médio	Graduação	Pós Graduação	Mestrado/Doutorado
4,0%	44,0%	30,0%	20,0%	2,0%
Renda Familiar				
Até 2 SM	De 2 a 4 SM	De 4 a 10 SM	De 10 a 20 SM	Acima de 20 SM
20%	18,0%	40,0%	12,0%	2,0%
Não souberam ou não tiveram interesse em responder				8%
Renda Individual				
Até 2 SM	De 2 a 4 SM	De 4 a 10 SM	De 10 a 20 SM	Acima de 20 SM
38,0%	20,0%	30,0%	4,0%	2,0%
Não souberam ou não tiveram interesse em responder				6,0%

Quadro 2 – Resumo com os dados sociodemográficos dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A seguir são apresentados os dados coletados sobre a atividade econômica dos entrevistados.

4.3.2 Atividade econômica

A segunda seção do questionário aplicado aos entrevistados é composta de duas questões que visam coletar informações sobre a atividade econômica desenvolvida, em qual setor da economia essa atividade está inserida e qual é o porte empreendedor de cada tomador/entrevistado.

A primeira variável econômica explorada junto aos entrevistados da pesquisa, na Questão 6, foi o porte empreendedor da atividade. A Figura 16 ilustra os dados sobre essa variável, na qual, 34% (ou 17) dos entrevistados se declararam microempreendedores individuais; 26% (ou 13) se classificaram como micro e pequena empresa; 20% (ou 10) afirmaram exercer atividade remunerada como pessoa física autônoma e sem vínculo de emprego; 14% (ou 7) afirmaram exercer atividade remunerada como profissionais liberais; 4% (ou 2) afirmaram não exercer atividade remunerada; e os restantes 2% (ou 1) dos entrevistados afirmaram não ter interesse em responder a questão.

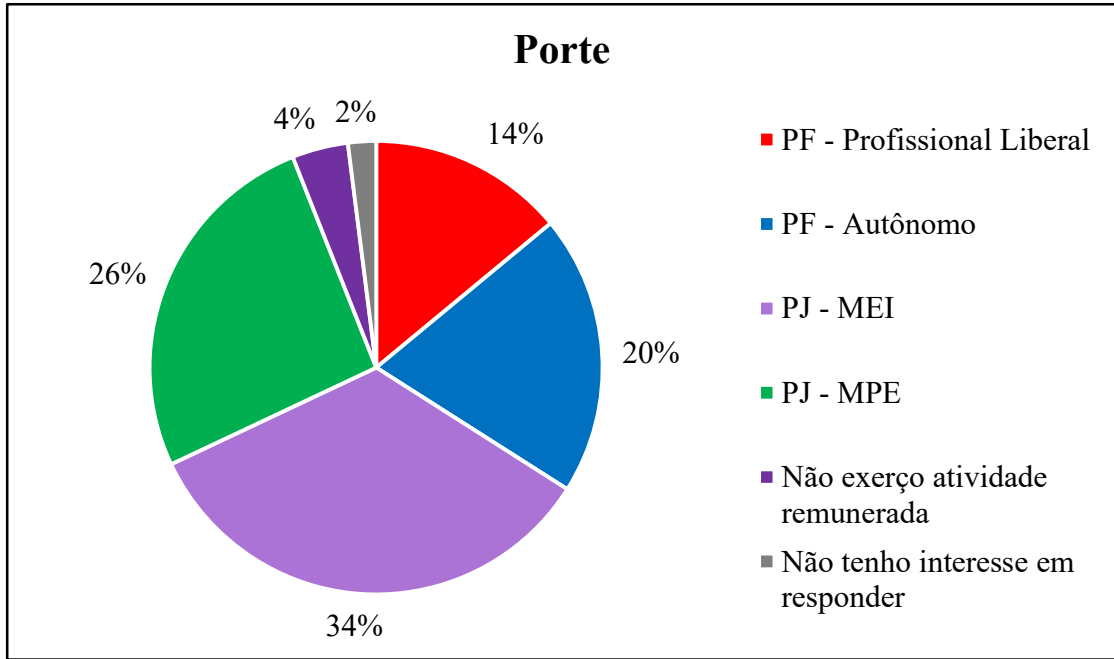


Figura 15 – Porte
Fonte: Elaborado pelo Autor

Sequencialmente, com a Questão 7, buscou-se identificar em qual setor da economia a atividade econômica dos entrevistados está vinculada e como apresentado na Figura 17, 46% (ou 23) dos entrevistados afirmaram atuar no setor de serviços; 36% (ou 18) afirmaram atuar no setor de comércio; 12% (ou 6) afirmaram atuar na indústria; 4% (ou 2) afirmaram não estarem exercendo atividade remunerada no momento; e 2% (ou 1) dos entrevistados afirmaram não saber e/ou não ter interesse de responder à questão.

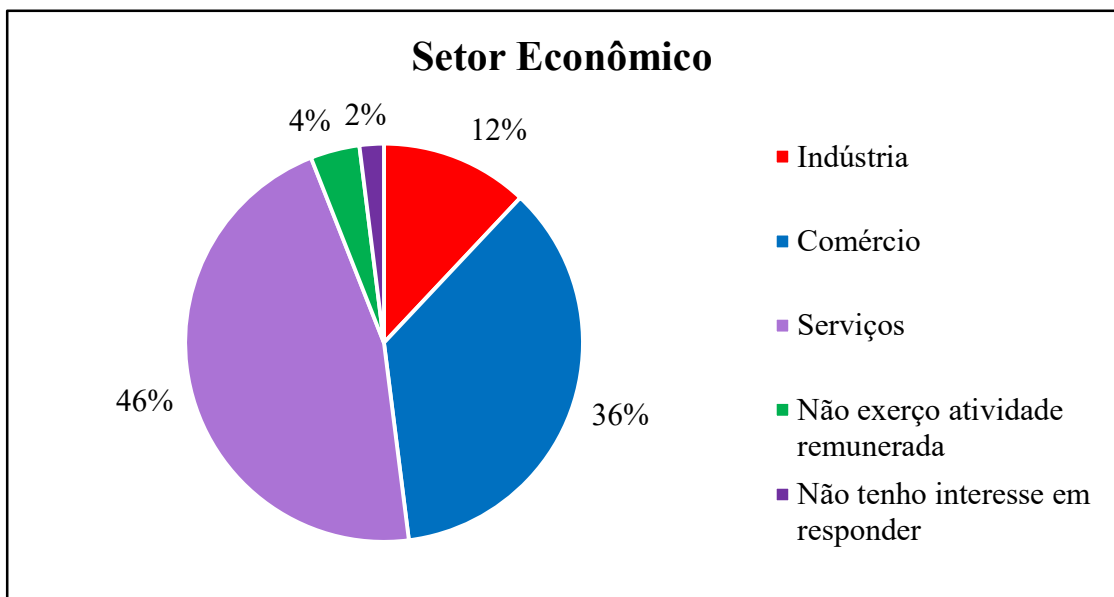


Figura 16 – Setor Econômico
Fonte: Elaborado pelo Autor

Resumidamente é possível afirmar que 60% (ou 30) dos entrevistados da pesquisa exercem atividade econômica como pessoas jurídicas, classificadas como microempreendedores e/ou micro e pequenas empresas, 40% (ou 20) exercem atividade remunerada como pessoas físicas, classificadas como autônomos e/ou profissionais liberais, 46% (ou 23) possuem atividade econômica vinculada ao setor de serviços e 36% (ou 18) possuem atividade vinculada ao setor de comércio.

O nível de conhecimento sobre Educação Financeira dos entrevistados é o assunto abordado na próxima seção da entrevista realizada.

4.3.3 Conceitos de Educação Financeira

A terceira seção de questões do questionário foi composta por 18 questões, sendo a seção mais extensa da pesquisa ela abordou o tema Educação Financeira que associado ao relacionamento dos entrevistados com a Instituição Financeira e seus funcionários, assumiu um papel central na pesquisa e buscou coletar informações sobre a relação dos entrevistados com o seu dinheiro e para isso foram feitas aos entrevistados, questões sobre crédito, juros, endividamento, poupança, investimento, seguro e previdência complementar.

Entender a importância dada pelos entrevistados a assuntos relacionados ao seu dinheiro é o ponto inicial para entender e medir os níveis de conhecimento sobre Educação Financeira que esse tomador detém, sendo assim, a Questão 8 iniciou a abordagem do assunto com afirmativas sobre a utilização de conceitos de Educação Financeira no dia a dia dos entrevistados, buscando avaliar o nível de concordância dos entrevistados a afirmação que eles já discutiam assuntos relacionados ao dinheiro em família antes mesmo de exercerem uma atividade remunerada. Para essa questão, 30% (ou 15) dos entrevistados afirmaram concordar totalmente com a afirmação; 42% (ou 21) afirmaram concordar parcialmente com a afirmação; 28% (ou 14) expressaram alguma discordância com a afirmação, sendo que, somente 8% (ou 4) dos entrevistados discordaram totalmente com a afirmativa. Tal proporção é demonstrada no histograma da Figura 17.

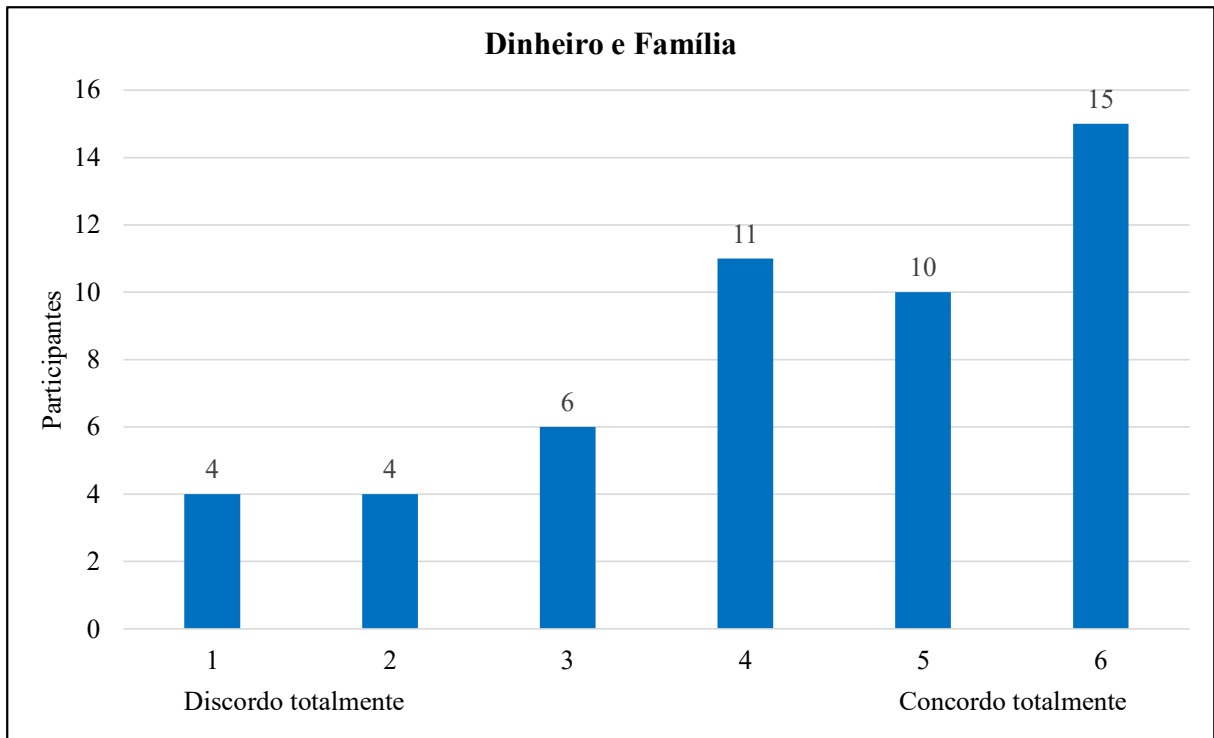


Figura 17 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre dinheiro e família.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Os conhecimentos adquiridos sobre Educação Financeira devem ser empregados diariamente na gestão da atividade desenvolvida, contudo, como todo conhecimento, ele constantemente deve ser atualizado. A Questão 9 avaliou o grau de concordância dos entrevistados, com a afirmação de que eles já cursaram algum tipo de treinamento na área de finanças após iniciar sua atividade remunerada. Em resposta a essa questão, 32% (ou 16) dos entrevistados discordaram totalmente com a afirmação; 30% (ou 15) discordaram parcialmente com a afirmação; e 38% (ou 19) dos entrevistados apresentaram alguma concordância com a afirmação, sendo que somente 18% (ou 9) dos entrevistados concordam totalmente com a afirmação. Essa proporção encontrada, está ilustrada no histograma da Figura 18.

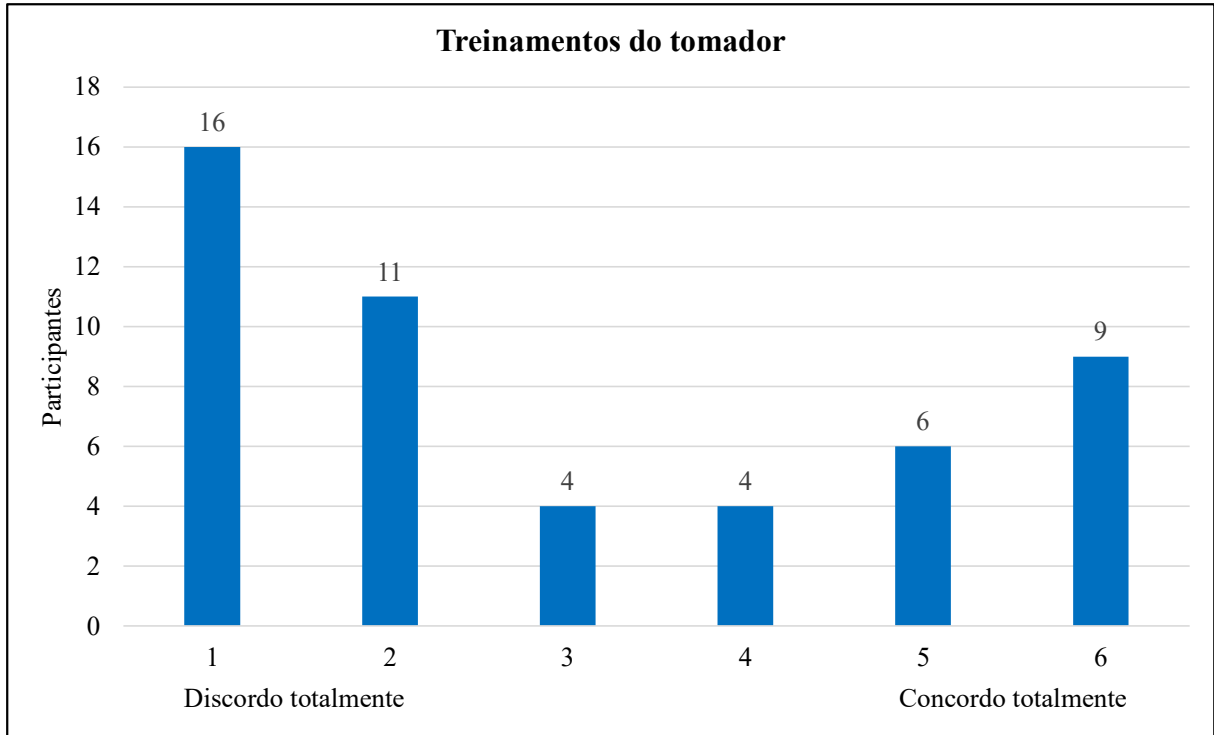


Figura 18 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre realização de treinamentos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Outra afirmativa realizada (Questão 10) foi a que os entrevistados controlam regularmente seu dinheiro, ou seja, pelo menos uma vez por semana eles fazem uma checagem de quanto eles receberam e quanto eles gastaram, em outras palavras, foi afirmado que eles controlam regularmente suas receitas e seus custos. A Figura 19 apresenta o histograma com a proporção de concordância dos entrevistados a essa afirmativa, na qual, 34% (ou 17) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmativa; outros 34% (ou 17) concordaram parcialmente com a afirmativa; 32% (ou 16) dos entrevistados expressaram alguma discordância com a afirmativa, sendo que, somente 8% (ou 4) entrevistados discordaram totalmente com a afirmativa.

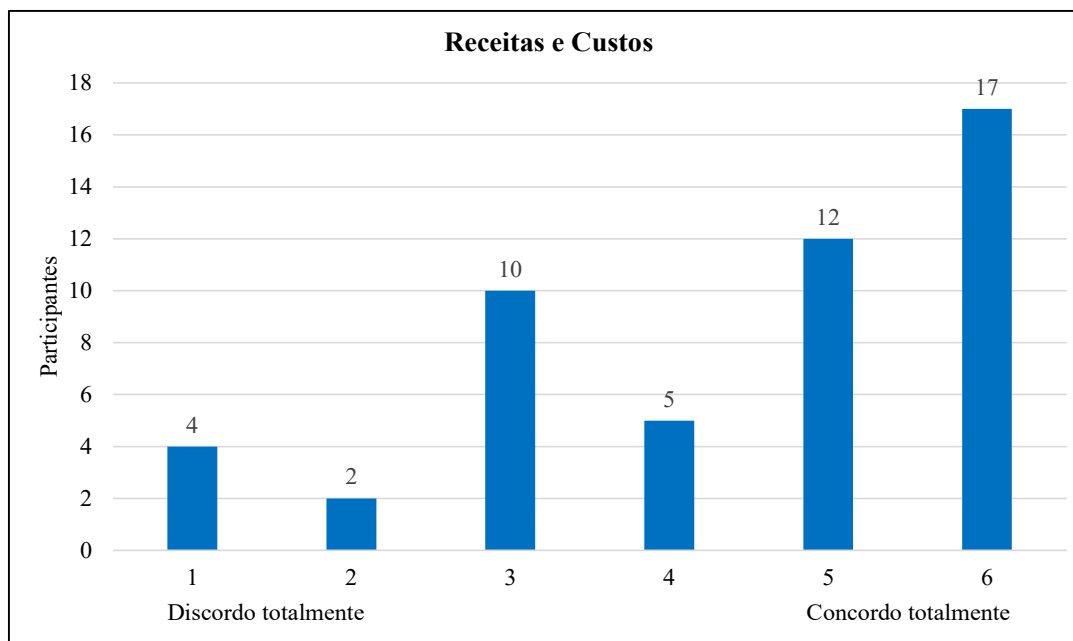


Figura 19 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre controle de receitas e custos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Explorando as vertentes da Educação Financeira, entramos no assunto inflação e valor da moeda, perguntando aos entrevistados (Questão 11) qual seria o poder de compra de seu dinheiro se após 10 anos as suas receitas atuais dobrassem de valor, porém, na mesma proporção os preços dos produtos comprados hoje também dobrassem de valor. A questão apresentada aos entrevistados tinha três opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Conforme apresentado na Tabela 15, 66% (ou 33) dos entrevistados responderam corretamente a pergunta ao afirmarem que comprarão o mesmo que compram hoje, demonstrando que a maioria dos entrevistados entendem, mesmo que parcialmente, o conceito de poder de compra da moeda; entretanto, 20% (ou 10) dos entrevistados acreditam que comprarão menos do que compram hoje; 8% (ou 4) acreditam que comprarão mais do que compram hoje; e 6% (ou 3) dos entrevistados afirmaram não saber e/ou não ter interesse de responder à questão.

Pergunta: Suponha que nos próximos 10 anos os preços dos produtos que você compra hoje dobrem de valor. Se o seu rendimento também dobrar, você comprará...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...menos do que você pode comprar hoje.	10	20,0%
Resposta: ...o mesmo que você pode comprar hoje.	33	66,0%
Resposta: ...mais do que você pode comprar hoje.	4	8,0%
Resposta: Não sei	2	4,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	2,0%
Total	50	100,0%

Tabela 15 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre poder de compra da moeda.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Buscando explorar a composição do endividamento dos entrevistados e levantar informações sobre compras a prazo, a afirmativa (Questão 12) realizada aos entrevistados, foi que eles realizam regularmente, pelo menos uma vez por mês, compras a prazo. Analisando o histograma da Figura 20, pode-se afirmar que 22% (ou 11) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmativa; 28% (ou 14) concordaram parcialmente com a afirmativa; 50% (ou 25) dos participantes apresentaram alguma discordância com a afirmativa, sendo que, 20% (ou 10) desses participantes discordaram totalmente com a afirmativa.

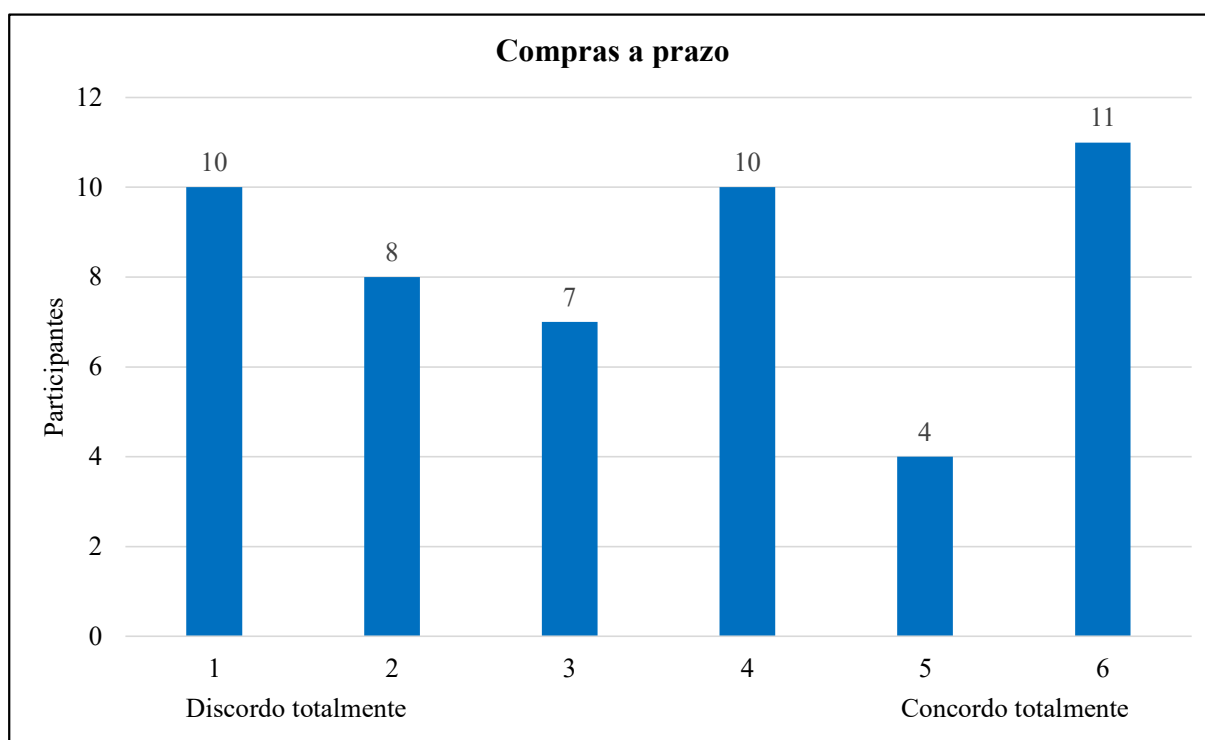


Figura 20 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de realizar compras a prazo.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Já a Questão 13, buscou conhecer qual é o percentual da renda média mensal e/ou faturamento bruto anual dos entrevistados é destinado ao pagamento de suas compras a prazo. A questão apresentada aos entrevistados tinha sete opções de respostas e adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. As respostas a essa questão foram diversas, contudo, 12% (ou 6) dos entrevistados afirmaram que direcionam até 10% de suas receitas para pagamento de suas compras a prazo; 24% (ou 12) direcionam entre 10% a 20%; 18% (ou 9) direcionam entre 20% a 30%; 12% (ou 6) direcionam entre 30% a 40%; 8% (ou 4) direcionam entre 40% a 50%; 10% (ou 5) direcionam acima de 50%; 6% (ou 3) afirmaram não realizar compras a prazo; e 10%

(ou 5) afirmaram não saber e/ou não ter interesse de responder a questão. A Figura 21 ilustra as repostas dadas a essa questão pelos entrevistados.

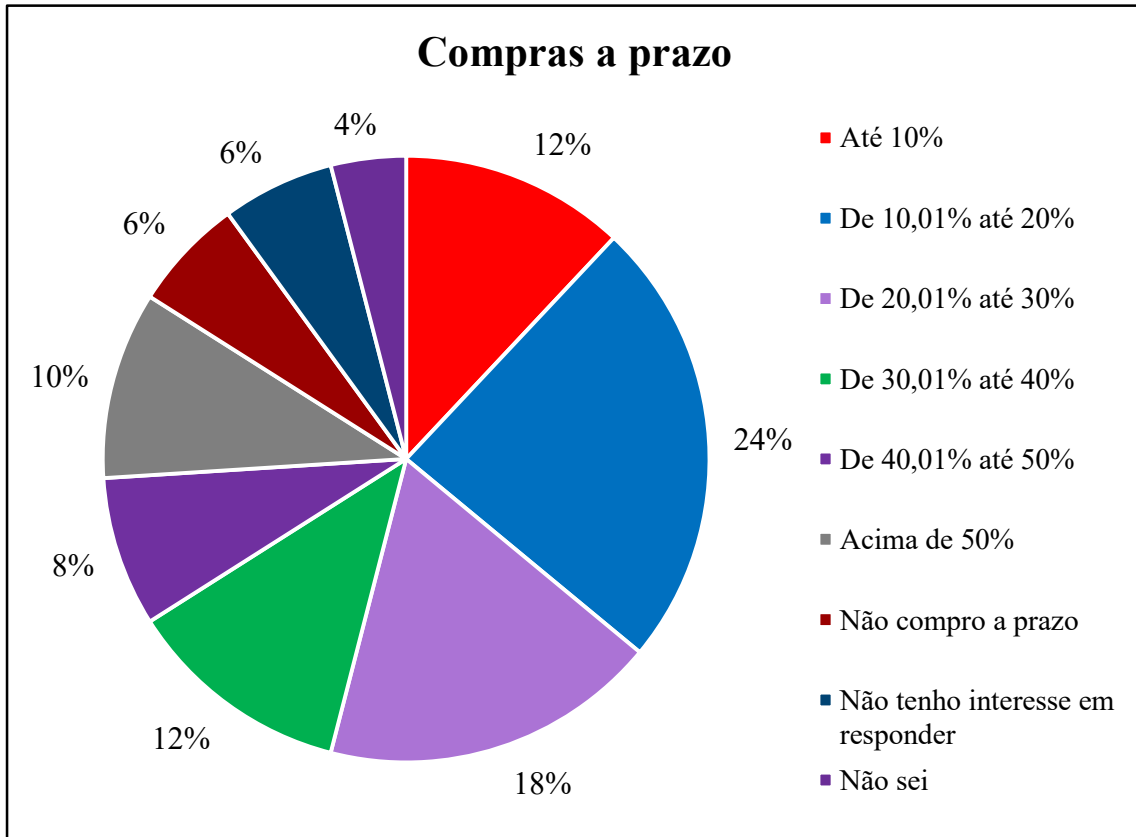


Figura 21 – Compras a prazo X Receitas
Fonte: Elaborado pelo Autor

Ainda sobre as compras a prazo, os entrevistados foram questionados (Questão 14) sobre qual a forma de pagamento escolhida ao realizar suas compras a prazo. A questão apresentada aos entrevistados tinha seis opções de respostas e adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Conforme, apresentado na Figura 22, a maioria dos entrevistados, cerca de 46% (ou 23) afirmaram utilizar como forma de pagamento o cartão de crédito parcelado; 26% (ou 13) preferem o cartão de crédito a vista; 10% (ou 5) utilizam cheques pré-datados; 10% (ou 5) utilizam o crediário próprio de lojas; 6% (ou 3) afirmaram não realizar compras a prazo e 2% (ou 1) não souberem e/ou não tiveram interesse em responder.

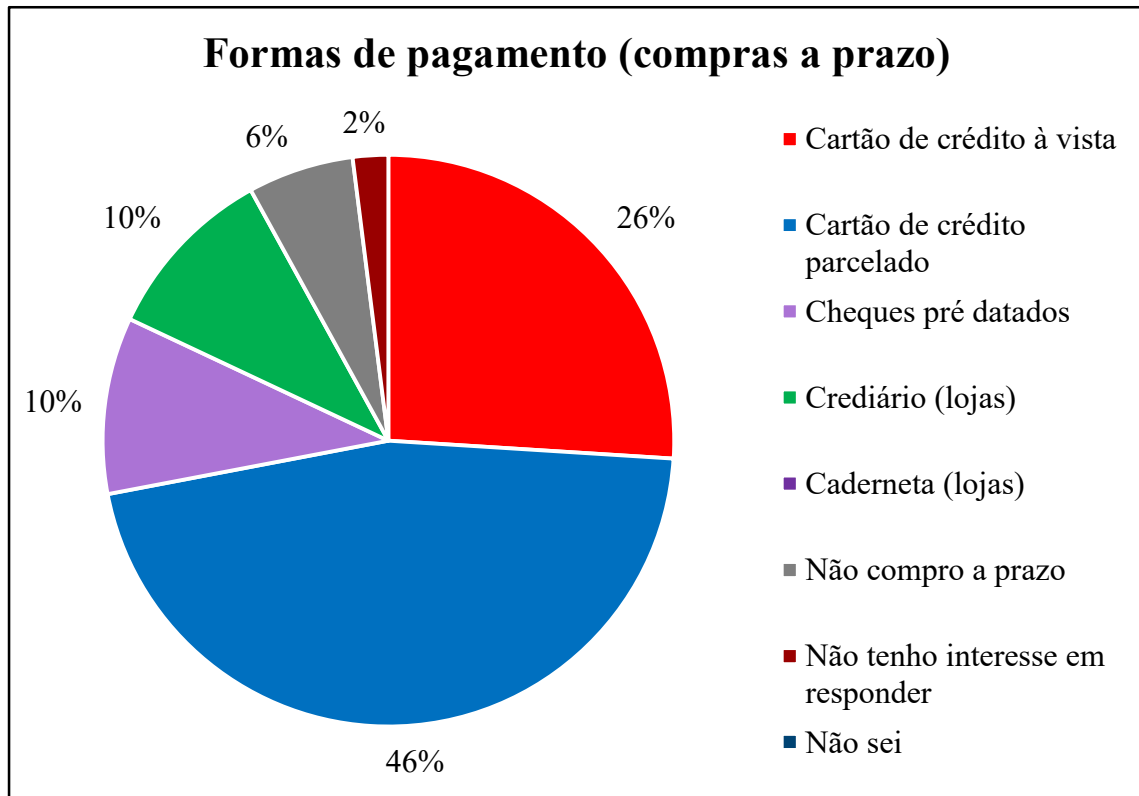


Figura 22 – Forma de pagamento (compras a prazo)

Fonte: Elaborado pelo Autor

Ter prazo para pagar as compras é sempre uma boa opção para adequação do fluxo de caixa de qualquer empreendimento, contudo, comprar à vista é sempre uma oportunidade para conseguir algum desconto no valor das mercadorias adquiridas. Sendo assim, os entrevistados foram questionados (Questão 15) se eles pedem desconto quando realizam compras à vista. A Figura 23, apresenta o histograma com o grau de concordância dos entrevistados a essa afirmação, sendo que, 64% (ou 32) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmativa; 24% (ou 12) concordaram parcialmente com a afirmativa de sempre pedir desconto ao realizar suas compras à vista; enquanto, os 12% (ou 6) restantes dos entrevistados manifestaram alguma discordância com a afirmativa, sendo que, apenas 6% (ou 3) dos entrevistados discordam totalmente com a afirmativa.

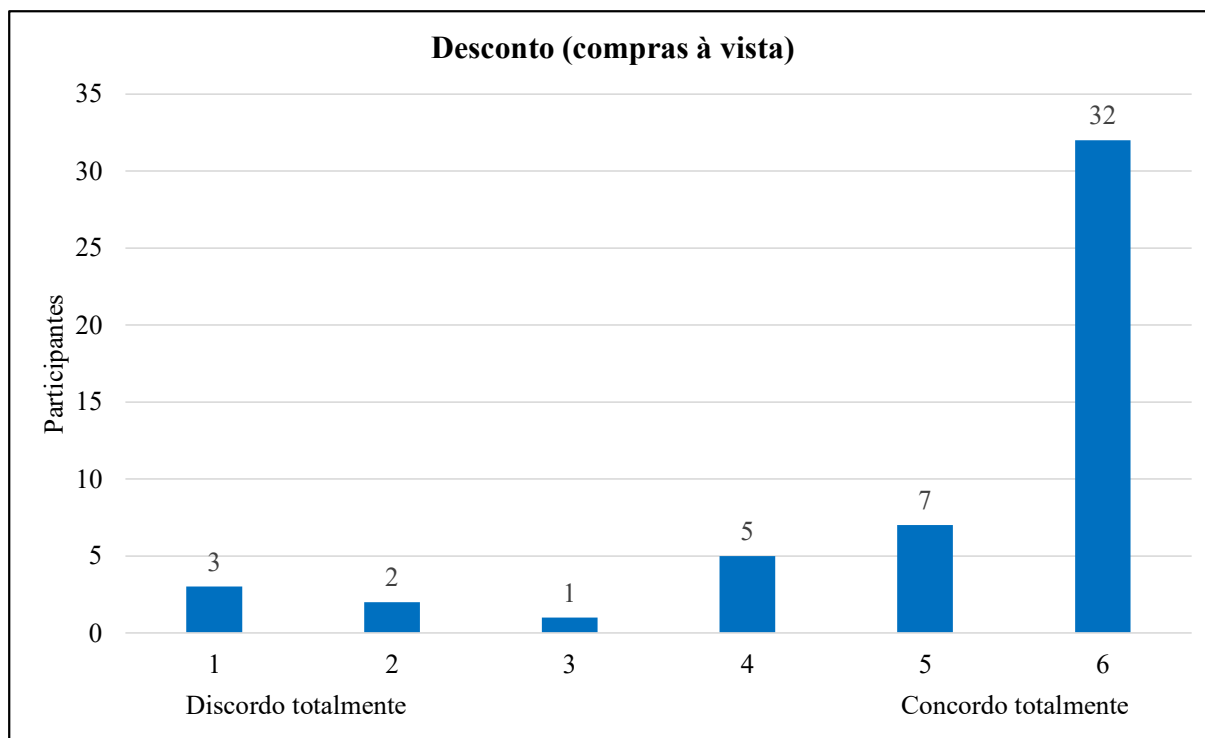


Figura 23 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de pedir desconto (compras à vista).

Fonte: Elaborado pelo Autor

Outro conceito importante de Educação Financeira é o conceito de juros, saber o que significa juros é o ponto inicial para qualquer pessoa que busca algum tipo de crédito seja para uma necessidade pessoal ou para suprir alguma necessidade interna de seu negócio. Dentro desse conceito foi perguntado (Questão 16) aos entrevistados qual a menor quantia devida, ou seja, que deve ser paga ao credor ao realizar um empréstimo de R\$ 100,00. A questão apresentada aos entrevistados tinha três opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 16, ilustra as respostas dadas pelos entrevistados a essa questão, na qual podemos perceber que 72% (ou 36) dos entrevistados responderam corretamente a questão, ao afirmarem que devem pagar os R\$ 100,00 mais os juros contratados, isso quer dizer que, eles entendem a relação entre capital emprestado e juros contratados; 18% (ou 9) afirmaram que devem pagar somente os mesmos R\$ 100,00 emprestados; 6% (ou 3) afirmaram que devem pagar entre R\$ 100,00 e R\$ 120,00 dependendo do credor; e os 4% (ou 2) restantes afirmaram não saber e/ou não ter interesse em responder a questão.

Pergunta: Você precisa tomar emprestado R\$ 100,00. Qual a menor quantia que você deve devolver a IF que lhe concedeu o empréstimo?	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Os mesmos R\$ 100,00.	9	18,0%
Resposta: Os R\$ 100,00 mais os juros contratados.	36	72,0%
Resposta: Entre R\$ 100,00 e R\$ 120,00, dependendo do credor.	3	6,0%
Resposta: Não sei	1	2,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	2,0%
Total	50	100,0%

Tabela 16 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre conhecimento de juros e capital.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Aprofundando um pouco mais no assunto poupança os entrevistados foram questionados (Questão 17) sobre o hábito de poupar, afirmando que parte da sua renda média mensal e/ou faturamento bruto anual é poupada para cobrir eventualidades e para essa afirmação, como mostrado na Figura 24, 22% (ou 11) dos entrevistados afirmaram que concordam totalmente com a afirmação; 38% (ou 19) concordam parcialmente com a afirmação; por outro lado, 16% (ou 8) dos entrevistados afirmaram discordar totalmente com a afirmação; e 24% (ou 12) afirmaram que discordam parcialmente com a afirmação.

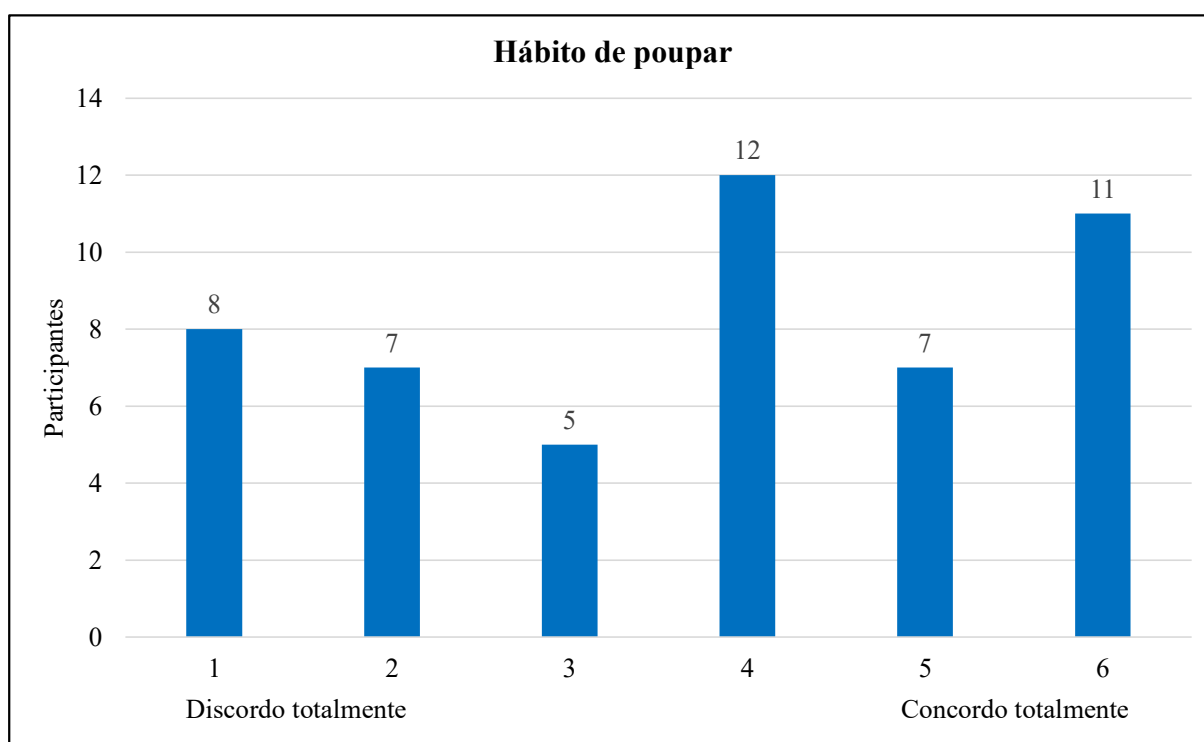


Figura 24 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre hábito de poupar.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Questão 18 questionou os entrevistados sobre quanto dinheiro eles teriam após cinco anos se eles aplicassem em uma conta poupança de um banco o valor R\$ 100,00 considerando um rendimento de 10% a.a. A questão apresentada aos entrevistados tinha três opções de

respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Nessa questão foi associado o conceito de juros com o conceito de poupança e cerca de 62% (ou 31) dos entrevistados responderam corretamente a questão ao afirmarem que acreditam que teriam na conta poupança mais de R\$ 150,00, mostrando que a maioria dos entrevistados entendem o conceito de rendimento ou de juros compostos aplicado na remuneração de aplicações financeiras; 24% (ou 12) afirmaram que teriam exatamente R\$ 150,00 após cinco anos; 6% (ou 3) acreditam que teriam menos de R\$ 150,00; e 8% (ou 4) dos entrevistados alegaram não saber e/ou não ter interesse de responder a questão. A Tabela 17 sumariza as respostas dos entrevistados.

Pergunta: Considere que você tenha R\$ 100,00 em uma conta poupança e o banco pague juros de 10% a.a. Se não houver movimentação dessa conta quanto você terá nessa conta poupança após cinco anos.	Número de respostas	% de respostas
Resposta: Menos de R\$ 150,00.	3	6,0%
Resposta: Exatamente R\$ 150,00.	12	24,0%
Resposta: Mais de R\$ 150,00.	31	62,0%
Resposta: Não sei	2	4,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	2	4,0%
Total	50	100,0%

Tabela 17 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre rendimento de uma aplicação financeira.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Relacionando, na Questão 19, os conceitos de juros, poupança e inflação os entrevistados responderam à pergunta de quanto eles seriam capazes de comprar após um ano se eles deixassem aplicado em uma conta poupança R\$ 100,00, em um ano que o banco pagou juros de 10% a.a. por essa aplicação e a inflação do país ficou em 15% a.a. A questão apresentada aos entrevistados tinha três opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Para essa questão 72% (ou 36) dos entrevistados responderam corretamente a questão ao afirmarem que comprariam menos do que eles compram hoje, portanto a maioria dos entrevistados reconhece uma perda de valor do capital investido que foi remunerado em percentual inferior ao percentual de inflação do ano em questão; 10% (ou 5) afirmaram que comprariam o mesmo que compram hoje; 2% (ou 1) afirmaram que comprariam mais do que compram hoje; e 16% (ou 8) alegaram não saber e/ou não ter interesse em responder. As respostas dos entrevistados a essa questão são ilustradas na Tabela 18.

Pergunta: Um banco pagou juros de 10% a.a. para sua conta poupança e, no mesmo ano, a inflação foi de 15% a.a. Após deixar o seu dinheiro nessa conta por um período de um ano, pode-se afirmar que você seria capaz de comprar...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...menos do que compra hoje.	36	72,0%
Resposta: ...o mesmo que compra hoje.	5	10,0%
Resposta: ...mais que compra hoje.	1	2,0%
Resposta: Não sei	4	8,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	4	8,0%
Total	50	100,0%

Tabela 18 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre conceitos de juros e inflação.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Questão 20 avaliou o grau de concordância dos entrevistados com a afirmativa de que parte de sua renda média mensal e/ou faturamento bruto anual é direcionada para a realização de investimentos. Para essa afirmação, como é mostrado na Figura 25, 28% (ou 14) dos entrevistados discordaram totalmente com a afirmativa; 22% (ou 11) discordam parcialmente; 50% (ou 25) dos entrevistados afirmaram ter algum grau de concordância com a afirmativa, porém, somente 14% (ou 7) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmativa.

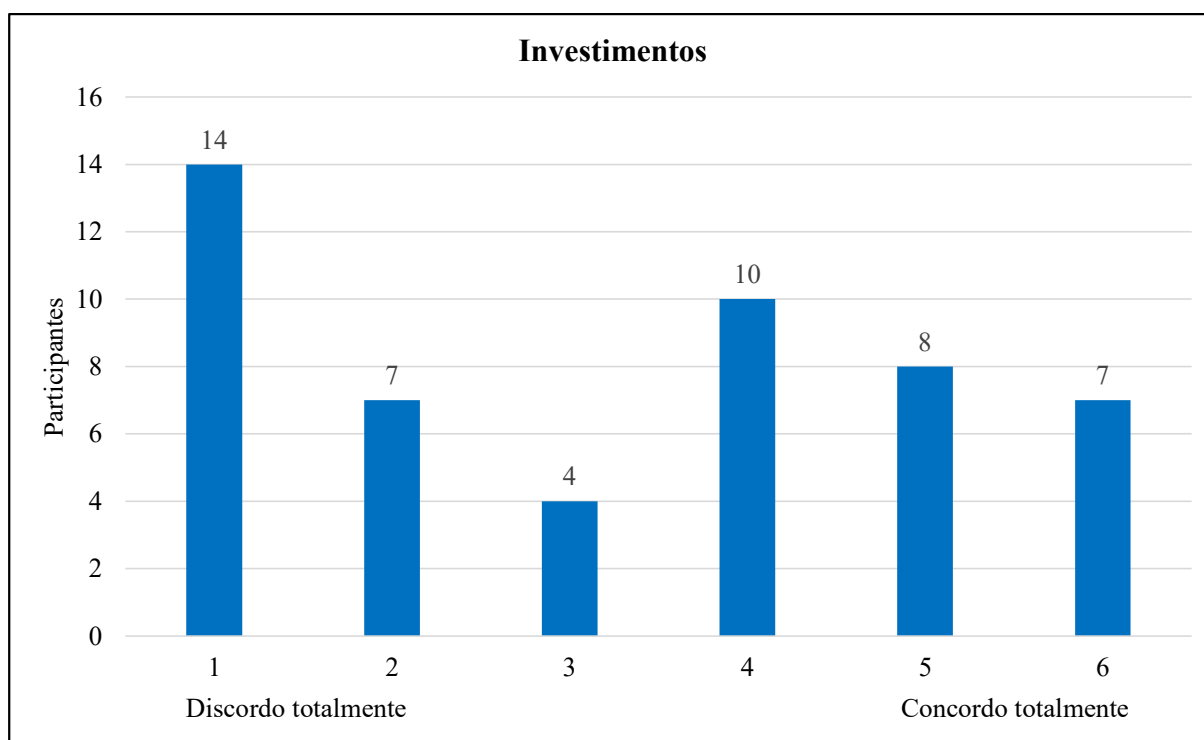


Figura 25 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre investimentos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Como 50% (ou 25) dos entrevistados afirmaram que direcionam parte de sua renda média mensal e/ou faturamento bruto anual para a realização de investimentos, perguntamos (Questão 21) aos entrevistados em qual tipo de investimento eles acreditam ser mais seguro

para aplicar seus recursos. A questão apresentada aos entrevistados tinha três opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. A Tabela 19, apresenta as respostas dadas pelos entrevistados a Questão 21, sendo que, 58% (ou 29) dos entrevistados responderam corretamente a questão ao afirmarem que é mais seguro aplicar em vários ativos, diversificando seu investimento; 28% (ou 14) afirmaram que aplicar em um único ativo, torna seus investimentos mais seguros; 10% (ou 5) acreditam que os títulos de capitalização são os investimentos mais seguros para direcionar suas aplicações; e 4% (ou 2) dos entrevistados afirmaram não saber e/ou não ter interesse em responder à questão.

Pergunta: Considere que você possui algum dinheiro para realizar um investimento, é mais seguro investir em...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...título de capitalização.	5	10,0%
Resposta: ...um único ativo (aplicação, negócio, empresa, imóvel, ou ação).	14	28,0%
Resposta: ...vários ativos (em mais de um tipo de aplicação, negócio, empresa, imóvel ou ação).	29	58,0%
Resposta: Não sei	1	2,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	2,0%
Total	50	100,0%

Tabela 19 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre tipos de investimentos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Outro conceito de Educação Financeira abordado na pesquisa foi o conceito de seguro, a Questão 22 avaliou a proporção de concordância dos entrevistados à afirmativa de que parte de sua renda média mensal e/ou faturamento é direcionada para a contratação de algum tipo de seguro. Sendo assim, 44% (ou 22) dos entrevistados manifestaram concordância com a afirmativa, sendo que somente 20% (ou 10) dos participantes concordaram totalmente com a afirmativa; por outro lado, 56% (ou 28) dos entrevistados se mostraram contrários a afirmativa, sendo que, 20% (ou 10) dos participantes discordam pouco, 18% (ou 9) discordam e 18% (ou 9) discordam totalmente com a afirmativa. O histograma da Figura 26, ilustra as respostas dadas pelos tomadores.

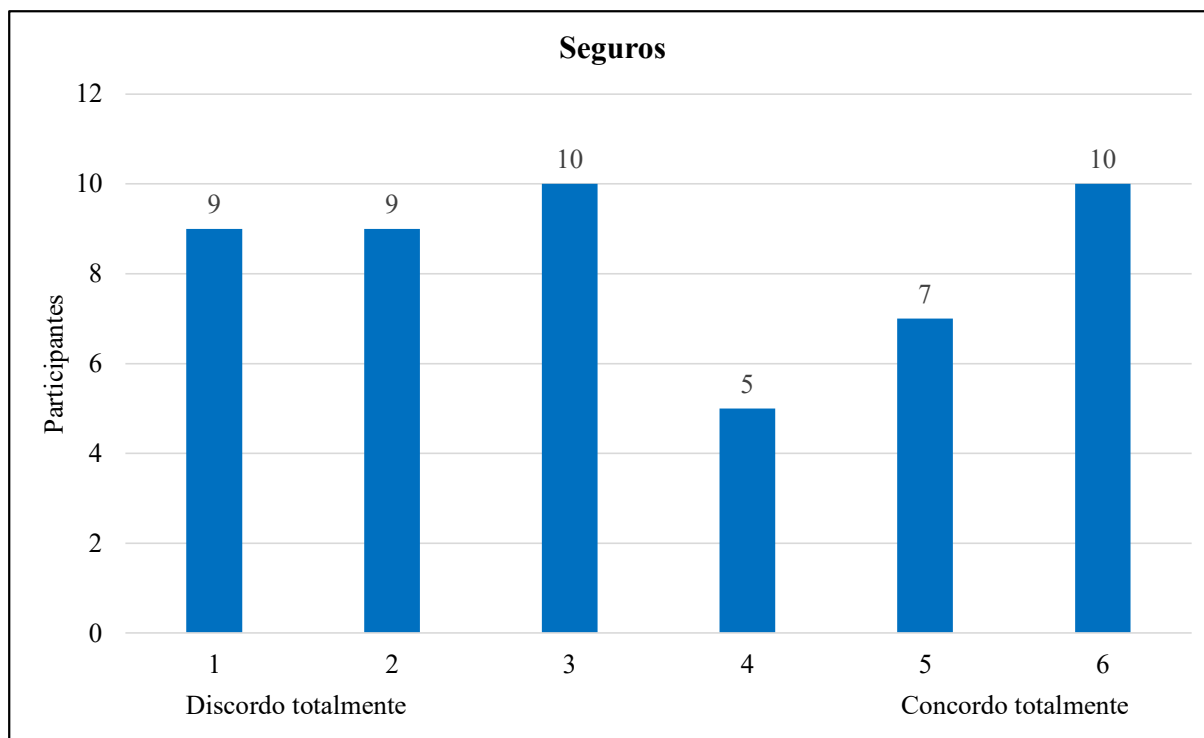


Figura 26 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre seguros.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Ainda sobre o conceito de seguro, os entrevistados foram questionados (Questão 23) sobre o que eles pretendem e/ou esperam ao contratar um seguro. A questão apresentada aos entrevistados tinha quatro opções de respostas com apenas uma resposta correta. Adicionalmente às alternativas de resposta, os entrevistados também podiam declarar não saber a resposta ou não ter interesse em responder. Dos entrevistados, somente 14% (ou 7) responderam corretamente à questão ao afirmarem que pretendem transferir o risco a um terceiro; 40% (ou 20) afirmaram que esperam reduzir o risco de um imprevisto; 34% (ou 17) afirmaram que esperam evitar o risco; 10% (ou 5) afirmaram nunca ter contratado um seguro; e 2% (ou 1) afirmaram não saber e/ou não ter interesse em responder à questão. A Tabela 20 apresenta as respostas dadas pelos entrevistados para a questão.

Pergunta: Quando você contrata um seguro, você está procurando...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...evitar o risco de um eventual imprevisto (sinistro).	17	34,0%
Resposta: ...reduzir o risco de um eventual imprevisto (sinistro).	20	40,0%
Resposta: ...transferir para terceiros o risco de um eventual imprevisto (sinistro).	7	14,0%
Resposta: Nunca contratei um seguro.	5	10,0%
Resposta: Não sei	1	2,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	0	0,0%
Total	50	100,0%

Tabela 20 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre objetivo do seguro.

Fonte: Elaborado pelo Autor

A pesquisa também permitiu que fosse explorado o assunto de previdência complementar junto aos entrevistados e na Questão 24, eles foram questionados se eles contribuem com algum tipo de previdência complementar ou com a previdência oficial brasileira que tem caráter obrigatório. A Tabela 21, apresenta as respostas dadas pelos entrevistados a essa questão, na qual, 52% (ou 26) afirmaram que contribuem somente com a previdência oficial por ela ser obrigatória; 26% (ou 13) afirmaram que contribuem ou que tem interesse de contribuir com algum plano de previdência complementar além da previdência oficial; 14% (ou 7) afirmaram que não contribuem e não pretendem contribuir com nenhum tipo de previdência; 8% (ou 4) dos entrevistados afirmaram não saber e/ou não ter interesse de responder a questão.

Pergunta: Considerando que a previdência oficial brasileira (INSS) é obrigatória para todos os trabalhadores eu...	Número de respostas	% de respostas
Resposta: ...não contribuo (ou não contribuirei) com nenhuma forma de previdência porque tenho um trabalho informal.	7	14,0%
Resposta: ...contribuo (ou contribuirei) apenas com a previdência oficial (INSS) por ser obrigatória a todos os trabalhadores.	26	52,0%
Resposta: ...contribuo (ou contribuirei) com a previdência oficial (INSS) e também com a complementar (Previdência Privada).	13	26,0%
Resposta: Não sei	3	6,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	1	2,0%
Total	50	100,0%

Tabela 21 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a previdência oficial e complementar.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Especificamente sobre a previdência complementar, na Questão 25, os entrevistados expressaram sua concordância com a afirmativa de que parte da sua renda média mensal e/ou faturamento é direcionada para contribuições de algum plano de previdência complementar. Para essa afirmação, como mostrado na Figura 28, 40% (ou 20) dos entrevistados afirmaram discordar totalmente com a afirmativa; 30% (ou 15) afirmaram discordar parcialmente; e apenas 30% (ou 15) dos entrevistados afirmaram ter alguma concordância com a afirmativa, contudo, somente 10% (ou 5) concordam totalmente com a afirmativa.

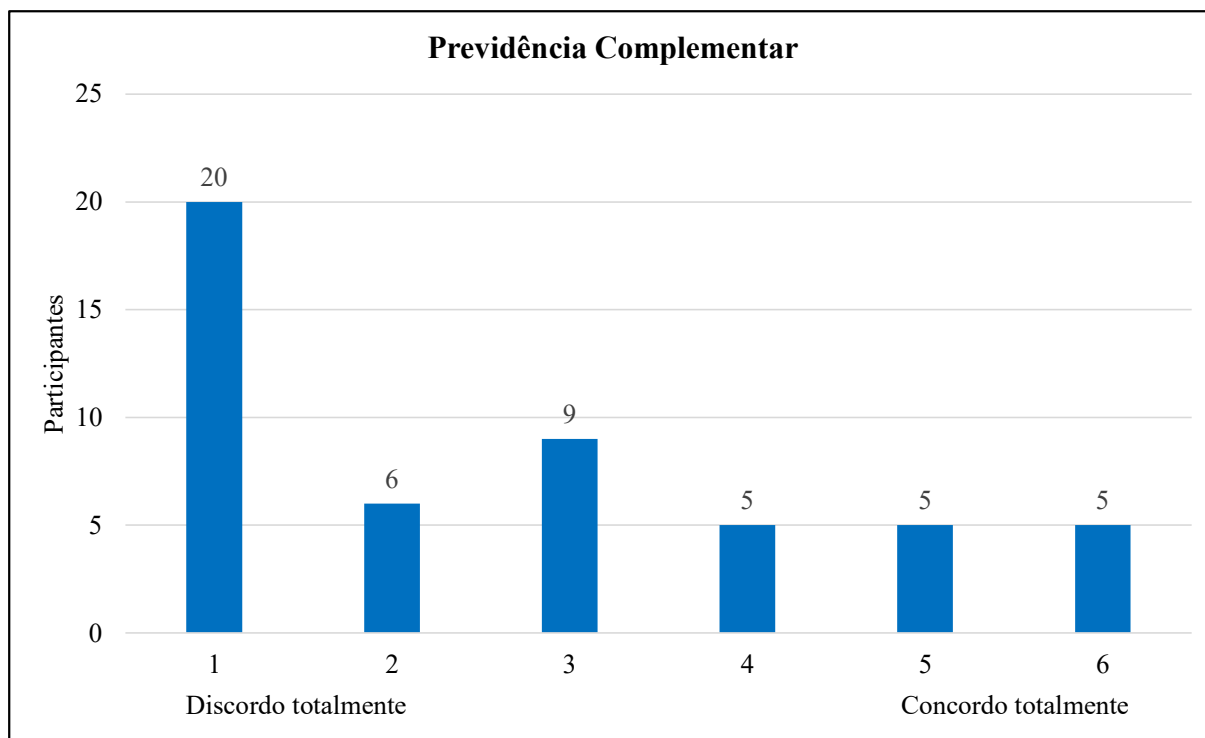


Figura 27 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre previdência complementar.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Em resumo, podemos afirmar que, a grande maioria dos entrevistados cerca de 72% (ou 36) afirmaram que discutiram no ambiente familiar assuntos relacionados ao dinheiro antes mesmo de desempenharem alguma atividade econômica. Entretanto, 62% (ou 31) afirmaram que mesmo após iniciar sua atividade econômica atual, nunca realizaram algum tipo de treinamento sobre planejamento financeiro para melhor gerir seu dinheiro. Contudo, 68% (ou 34) dos entrevistados afirmaram que realizam semanalmente o controle de seu dinheiro, o que nos leva a entender que esse controle é resultado de vivências diárias e pessoais de cada um, sem nenhum tipo de formação. Todavia, a maioria dos entrevistados (66% ou 33) demonstraram entender o conceito de valor da moeda (do dinheiro) e da perda desse valor em função da inflação (72% ou 36), entendem também o conceito de capital e juros (72% ou 36) ao tomarem algum crédito e o conceito de juros compostos e/ou juros sobre juros (62% ou 31) utilizado na remuneração de aplicações financeiras. Eles também, afirmaram que tem o hábito e/ou a preocupação de poupar parte de sua renda mensal e/ou faturamento bruto anual (60% ou 30) para alguma eventualidade, direcionando esse valor poupado para algum tipo de investimento (50% ou 25), porém, apenas 58% (ou 29) dos entrevistados acreditam que é mais seguro investir em vários ativos do que concentrar seus investimentos em um único ativo. Comprar a prazo é um hábito como afirmaram 50% (ou 25) dos entrevistados, sendo que 24% (ou 12) comprometem até 20% de sua renda mensal e/ou faturamento bruto anual para pagamento de

suas compras a prazo e 30% (ou 15) chegam a comprometer entre 20% a 40% de sua renda mensal e/ou faturamento bruto anual, contudo, a forma de pagamento preferida para 72% (ou 36) dos entrevistados para realizar suas compras a prazo é o cartão de crédito (parcelado ou à vista) e quando realizam compras à vista 88% (ou 44) dos entrevistados afirmaram que tem o hábito de pedir desconto em suas compras. Por outro lado, contratar seguros não é um hábito para 56% (ou 28) dos entrevistados, revelando que somente 14% (ou 7) entendem a real finalidade do seguro em transferir o risco de alguma eventualidade (sinistro) para um terceiro (seguradora). Um ponto de discordância (cerca de 70% ou 35) dos entrevistados foi sobre direcionar parte de sua renda mensal e/ou faturamento bruto anual para contribuir com alguma previdência complementar, sendo que 14% (ou 7) dos entrevistados afirmaram que não contribuíram ou contribuirão com nenhum tipo de previdência e 52% (ou 26) dos entrevistados afirmaram que contribuirão somente com a Previdência Oficial por ela ser obrigatória. O quadro resumo da Tabela 22 sintetiza as constatações apresentadas.

Conceitos de Educação Financeira.	Grau de Concordância						Nº de respostas dos participantes
	1	2	3	4	5	6	
Pergunta 8: Dinheiro e família.	4	4	6	11	10	15	
Pergunta 9: Treinamentos do tomador.	16	11	4	4	6	9	
Pergunta 10: Controle de receitas e custos.	4	2	10	5	12	17	
Pergunta 12: Hábito de realizar compras a prazo.	10	8	7	10	4	11	
Pergunta 15: Hábito de pedir desconto (compras à vista).	3	2	1	5	7	32	
Pergunta 17: Hábito de poupar.	8	7	5	12	7	11	
Pergunta 20: Hábito de realizar Investimentos.	14	7	4	10	8	7	
Pergunta 21: Hábito de contratar seguros.	9	9	10	5	7	10	
Pergunta 25: Previdência complementar.	20	6	9	5	5	5	
Conceitos de Educação Financeira.	Número de respostas corretas ou de concordância		% de respostas corretas ou de concordância				
Pergunta 11: Inflação e valor da moeda.	33		66,0%				
Pergunta 16: Conceito de juros.	36		72,0%				
Pergunta 18: Conceito de juros e poupança.	31		62,0%				
Pergunta 19: Conceito de juros, poupança e inflação.	36		72,0%				
Pergunta 21: Melhor forma de investir.	29		58,0%				
Pergunta 23: Seguros (finalidade).	7		14,0%				

Tabela 22 – Quadro resumo (seção 5)

Fonte: Elaborado pelo Autor

4.3.4 Analisando e explorando hipóteses

E se não existisse o tomador do MPO? Haveria algum motivo para se ter um Agente do MPO? Ou um programa de MPO em uma Instituição Financeira?

Por analogia, se entendermos que uma empresa não existe sem seus clientes, podemos concluir que o MPO não existe sem seu tomador. Entretanto, no Brasil, o tema, pelo seu caráter social, ganhou grande importância para a economia do país, sendo criada uma legislação

específica que atribuiu responsabilidade para as instituições financeiras em operação no país de direcionar parte de seus depósitos correntes para aplicações em programas de microcrédito, gerando assim uma oferta crescente de crédito a esses pequenos tomadores que conhecidamente compõem um grupo mais sensível a mudanças e crises políticas e/ou econômicas e que por não terem garantias a oferecer em suas solicitações de crédito, quase sempre, não têm suas solicitações atendidas em linhas de crédito tradicionais disponibilizadas pelas instituições financeiras. Contudo, para ser um MPO, não basta conceder o crédito, pois, esse crédito tem que ser orientado e acompanhado por um profissional qualificado que seja capaz de replicar conhecimentos de Educação Financeira a esses tomadores, fato esse que nos direciona novamente para a importância do Agente do MPO, que é o elo do relacionamento do tomador do MPO com a IF. Buscando explorar essa questão, com a Análise Descritiva, podemos perceber que os tomadores de MPO das agências bancárias focos da pesquisa preocupam-se com assuntos relacionados ao seu dinheiro, como controle de recebimentos e endividamento, entendem o conceito de capital e juros de um empréstimo, mas nunca passaram por um treinamento que lhes ajudassem a elaborar um planejamento financeiro pessoal e/ou empresarial, seja por iniciativa própria ou pela disponibilização pela IF.

Todavia, conhecer o nível de relacionamento e interação desse tomador de MPO com a IF e com o Agente de MPO se torna essencial nesse contexto analisado. Tais pontos foram abordados na quarta seção de perguntas da entrevista.

A seguir a quarta e última seção da entrevistada realizada com os tomadores de MPO se dedicou a conhecer o relacionamento mantido pelo tomador com o Banco B e com o Agente de MPO.

4.3.5 Relacionamento com o Banco B e com seus funcionários

Considerando que o MPO é uma modalidade de crédito assistida, ou seja, é uma modalidade de crédito que possui uma metodologia própria de orientação ao tomador sobre a escolha e aplicação do empréstimo a ser realizado junto a Instituição Financeira, dedicamos a quarta e última seção do questionário aplicado aos entrevistados a conhecer como tem sido, ou melhor, como eles percebem a qualidade do atendimento e a importância do Banco B para o seu negócio. Pontos de observação esses que no contato com o Banco B foram medidos e/ou percebidos por esse tomador (ou potencial tomador) pela atenção dada pelo funcionário da instituição financeira – aqui designado como Agente do MPO.

A quarta seção foi composta por cinco questões e a primeira pergunta (Questão 26) feita aos entrevistados foi se eles já contrataram alguma operação de crédito junto à instituição financeira que eles são correntistas. Conforme ilustrado na Figura 29, 68% (ou 34) dos entrevistados responderam que já contrataram algum tipo de operação de crédito com sua IF e 32% (ou 16) afirmaram que até o momento não contrataram nenhuma operação de crédito junto a IF na qual eles possuem conta corrente ativa.

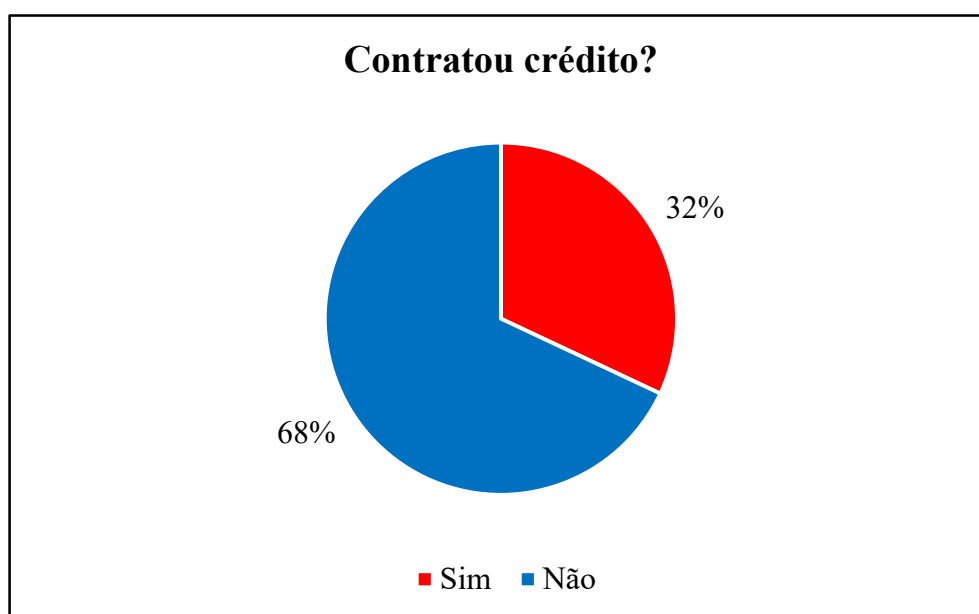


Figura 28 – Contratou crédito?
Fonte: Elaborado pelo Autor

Buscando conhecer qual o nível de interação entre os entrevistados e o Banco B afirmamos, na Questão 27, que os entrevistados recebem contatos e visitas regulares do Agente de MPO para orientação e ofertas de crédito e de outros serviços bancários oferecidos pela IF. Dos entrevistados, 46% (ou 23) afirmaram discordar totalmente com a afirmação; 20% (ou 10) afirmaram que discordam parcialmente com a afirmação; 22% (ou 11) afirmaram concordar parcialmente e apenas 12% (ou 6) dos entrevistados afirmaram concordar totalmente com a afirmação. Esses percentuais de concordância, sobre essa afirmativa, estão ilustrados na Figura 29.

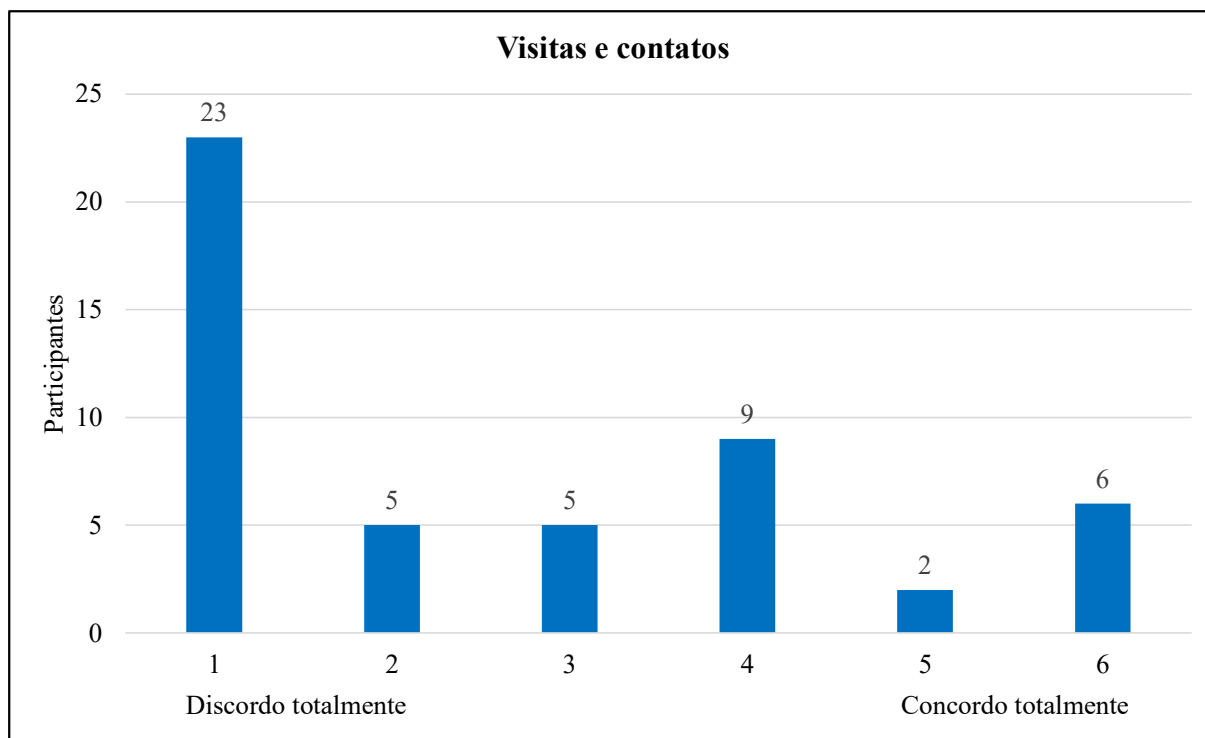


Figura 29 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre visitas e contatos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Orientar e educar financeiramente os tomadores de MPO, além de ser uma exigência legal da metodologia de crédito é também uma forma preventiva para a IF garantir que os recursos emprestados sejam utilizados de forma correta pelo tomador e de assegurar que tais recursos retornem nos prazos acordados para a IF. Partindo desse pressuposto, a afirmativa realizada, na Questão 28, aos entrevistados foi que desde o início do seu relacionamento com a IF eles têm tido acesso a treinamentos para melhor controlar suas despesas e receitas. A Figura 30, mostra o percentual de concordância dos entrevistados a essa afirmativa, sendo que, 54% (ou 27) dos entrevistados discordaram totalmente com essa afirmativa; 34% (ou 17) discordaram parcialmente com a afirmativa; por outro lado apenas 4% (ou 2) dos entrevistados concordaram totalmente com a afirmativa; e 8% (ou 4) dos entrevistados concordaram parcialmente com a afirmativa.

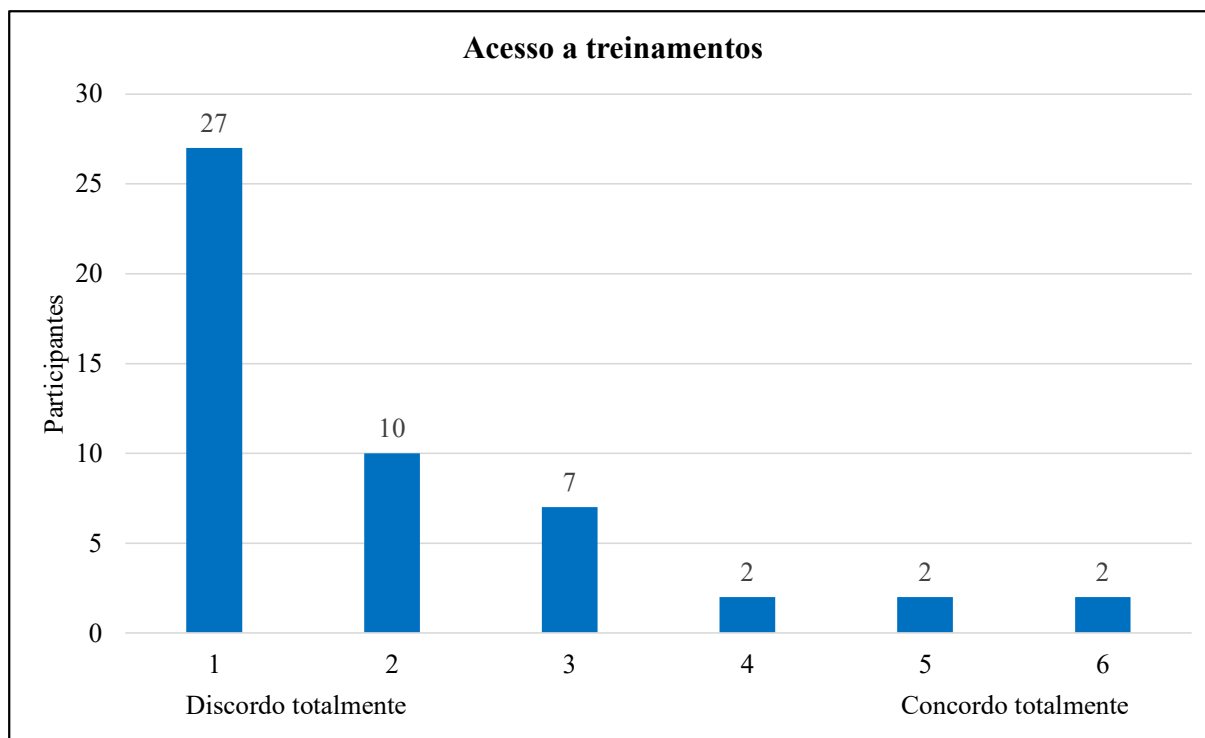


Figura 30 – Histograma da concordância dos entrevistados sobre acesso a treinamentos.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Aprofundando um pouco mais no relacionamento entre os entrevistados e o Banco B, os entrevistados responderam, na Questão 29, sobre qual a importância que a instituição financeira tem no dia a dia do seu negócio. Dos entrevistados, 40% (ou 20) afirmaram que veem a IF somente como uma prestadora de serviços; 16% (ou 8) afirmaram que a IF é uma parceira do seu negócio e que eles confiam no funcionário que os atendem; 16% (ou 8) afirmaram que a IF é uma parceira do seu negócio ao lhe conceder crédito; 12% (ou 6) afirmaram ser indiferente ao relacionamento com a IF, pois, eles precisam de um serviço e pagam por ele; 12% (ou 6) afirmaram não ter interesse em responder a questão; e 2% (ou 1) não souberam responder a questão. As respostas a essa questão estão sumarizadas na Tabela 23.

Pergunta: Qual a importância o Banco que você é correntista tem no dia-a-dia de seu negócio?	Número de respostas	% de respostas
Resposta: O Banco é um parceiro do meu negócio ao me conceder crédito e me ajudar a controlar meus gastos mensais.	8	16,0%
Resposta: O Banco é um parceiro do meu negócio, porque confio no gerente que me atende e me orienta.	9	18,0%
Resposta: Vejo o Banco somente como um prestador de serviços.	20	40,0%
Resposta: Sou indiferente, afinal, preciso de um serviço e pago por ele.	6	12,0%
Resposta: Não sei	1	2,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	6	12,0%
Total	50	100,0%

Tabela 23 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a importância do Banco B para o seu negócio.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Ainda sobre o relacionamento entre os entrevistados e o Banco B, os entrevistados foram questionados (Questão 30) sobre qual é a importância que os funcionários do Banco B (Agente de MPO) ou seu Gerente de Contas tem para o seu negócio. Para essa questão, conforme demonstrado na Tabela 24, 36% (ou 18) dos entrevistados afirmaram que o Agente do MPO (ou seu Gerente de Contas) é um parceiro do seu negócio, no qual ele pensa sempre que precisa de alguma coisa; 22% (ou 11) afirmaram não conhecer seu Gerente de Contas (Agente de MPO) e são atendidos por atendentes diferentes em cada atendimento; 16% (ou 8) afirmaram serem indiferentes ao relacionamento com a IF, pois, precisam de um serviço e pagam por ele; 10% (ou 5) afirmaram confiar no seu Gerente de Contas (Agente de MPO) e contar com ele para controlar seus gastos; 12% (ou 6) afirmaram não ter interesse em responder a questão; e 4% (ou 2) não souberam responder a questão.

Pergunta: Eo seu atendente no Banco (ou o seu Gerente de Contas) qual importância ele tem para o seu negócio?	Número de respostas	% de respostas
Resposta: É meu parceiro, penso nele sempre que preciso de algum serviço do Banco.	18	36,0%
Resposta: Confio muito nele e conto com ele sempre para controlar os meus gastos mensais	5	10,0%
Resposta: Não conheço meu Gerente de Contas, sou atendido por atendentes diferentes e toda vez tenho que explicar como funciona meu negócio durante o atendimento.	11	22,0%
Resposta: Sou indiferente, afinal, preciso de um serviço e pago por ele.	8	16,0%
Resposta: Não sei	2	4,0%
Resposta: Não tenho interesse em responder.	6	12,0%
Total	50	100,0%

Tabela 24 – Resumo das respostas dos entrevistados sobre a importância do Agente do MPO para o seu negócio.

Fonte: Elaborado pelo Autor

Em resumo, dos 50 entrevistados da pesquisa, 68% (ou 34) já contrataram algum tipo de operação de crédito com o Banco que são correntistas; 66% (ou 33) afirmaram não receber com regularidade contatos e/ou visitas de algum funcionário do Banco; 88% (ou 44) afirmaram não ter acesso a treinamentos sobre conceitos de Educação Financeira; para a maioria dos entrevistados o Banco é somente um prestador de serviços (40% ou 20 dos entrevistados) ou são indiferentes a importância do Banco para seu negócio (12% ou 6), pois, precisam de um serviço e pagam por ele. Para a maioria dos entrevistados, cerca de 36% (ou 18), o Agente do MPO é um parceiro do seu negócio, enquanto, que, de forma contraditória 22% (ou 11) dos entrevistados alegaram não conhecer o seu Agente de MPO (ou Gerente de Contas) ou são indiferentes (16% ou 8) à importância do Agente de MPO.

4.3.6 Analisando e explorando hipóteses

A maioria dos tomadores de MPO entrevistados afirmou ser indiferente a importância do Banco B para o seu negócio e que a IF é somente uma prestadora de serviços, porém, para essa mesma maioria o Agente do MPO (quando identificado) é um parceiro para o seu negócio. Essa afirmação por sua vez nos leva a indagar quem é o Agente do MPO nas agências bancárias e qual seria um perfil desejado para esse profissional já que ele é visto como um parceiro pelos tomadores e o principal elemento de sucesso para o programa de MPO na visão dos funcionários das agências bancárias, abordados pela pesquisa.

Após conhecer a percepção dos funcionários e tomadores ou potenciais tomadores de MPO do Banco B sobre o Agente de MPO a pesquisa teve todo o seu foco direcionado para o perfil desse profissional como é apresentado no item 4.3.6.1 dessa seção de análise e exploração de hipóteses.

4.3.6.1 Agente de MPO?

Como afirmado por funcionários e tomadores o Agente do MPO é fundamental para o sucesso do programa de MPO mantido pela IF. Mas quem deveria ser esse Agente? Ou melhor o que se espera desse profissional? Por que ele não é facilmente identificado pelos funcionários e tomadores das agências bancárias focos da pesquisa?

O Agente do MPO é o profissional que torna o programa de MPO viável para a IF e para isso esperasse que ele consiga prospectar clientes (tomadores), analisar os dados financeiros coletados na visita a esse cliente, orientar o tomador na gestão do seu negócio, replicando conhecimentos sobre Educação Financeira, para posteriormente aprovar e conceder o microcrédito a esse cliente. Contudo, para que esse Agente possa realizar aquilo que se espera, ele deve ter dentro da IF, formação, autonomia, exclusividade e alçada. Isso quer dizer que, ele precisa ter formação, afinal ele deve ser um profissional qualificado, pois, ele atuará como um consultor do negócio do cliente (tomador) e para isso ele deverá ter alguma formação ou especialização em áreas afins como Administração ou Ciências Contábeis, uma vez que ele deverá disseminar junto ao tomador os conceitos de Educação Financeira aprendidos em sua formação e analisar os dados financeiros e econômicos coletados no momento em que ele realiza a visita a esse cliente. Visita essa, que nos remete a autonomia e exclusividade do Agente do MPO, pois, esse profissional deverá ser dedicado ao atendimento dos clientes/tomadores de MPO e não acumular tarefas vinculadas ao dia a dia da agência bancária, tendo flexibilidade

para se ausentar do ambiente das agências bancárias sempre que achar necessário para a realização de atividades externas de prospecção ou acompanhamento e por fim, o Agente de MPO deverá ter alçada, ou melhor, ele deverá ocupar um cargo de nível gerencial, afinal, ele irá formar e gerenciar uma carteira de clientes (pessoas físicas e pessoas jurídicas) e para isso ele precisará de alçada para a tomada de decisões para melhor gerir essa carteira de clientes. Contudo, fato é, que ter o Agente de MPO com um perfil desejado é essencial para que um programa de MPO seja desenvolvido, mas não podemos esquecer dos meios para que esse Agente de MPO, agora com formação, autonomia, exclusividade e alçada possa realizar o trabalho que é esperado dele. Em outras palavras, esse profissional necessitará de uma estrutura mínima dentro das agências bancárias para realizar seu trabalho.

O item 4.3.6.2, a seguir, apresenta hipóteses e sugestões de um modelo de estrutura mínima que permita ao Agente de MPO desenvolver seu trabalho com qualidade. As características desse modelo de estrutura permitem que ele seja replicado para as demais agências bancárias do Banco B.

4.3.6.2 Estrutura dedicada ao MPO?

Não basta somente normatizar os parâmetros e condicionantes das linhas de MPO dentro da IF se o MPO não é um foco comercial dessa IF. Em outras palavras, somente sendo um foco comercial para a IF o programa de MPO receberá o investimento em pessoal e estrutura necessários para sua viabilidade. Em um cenário de mão de obra enxuta, como os que foram encontrados nas agências bancárias visitadas é comum o direcionamento da força de trabalho para atividades que tragam um maior resultado (ou uma maior rentabilidade) para as agências, ficando em segundo plano atividades como o MPO que requerem a dedicação de tempo e estrutura para apresentar resultados positivos. Essa constatação pode ser entendida como a principal causa da não identificação do Agente do MPO nas agências visitadas.

Tradicionalmente, quando entramos em uma unidade física de um Banco, procurando um atendimento presencial, nós vemos caixas eletrônicos, uma bancada de caixas e mesas de atendimento com funcionários capacitados para a prestação dos mais variados serviços ao cliente. Mas o tomador de MPO precisa de toda essa estrutura em uma agência bancária? A resposta a essa pergunta é sim, afinal, ele é um cliente como qualquer outro cliente, a diferença aqui é que ele deve ter um atendimento especializado e para isso o Agente de MPO precisa ter dentro da estrutura já alocada nas agências bancárias seu posto de trabalho e de preferência um ajudante e ou assistente que assumiria seu posto de trabalho durante suas ausências. Esse posto

de trabalho seria idêntico aos demais postos de trabalho das agências bancárias, com uma mesa, cadeiras, microcomputador e telefone, mantendo as características de ambiência das agências bancárias, porém, ele seria exclusivo para atendimento aos tomadores de MPO.

Uma forma de manter essa exclusividade, evitando redirecionamentos da estrutura dedicada ao MPO para outras demandas do dia a dia das agências bancárias seria vincular o Agente de MPO e seu ajudante (ou assistente) a uma Plataforma Negocial desvinculada da agência, a Figura 31, ilustra como uma Agência Especializada e suas ramificações em Plataforma Negocial funcionam na prática.

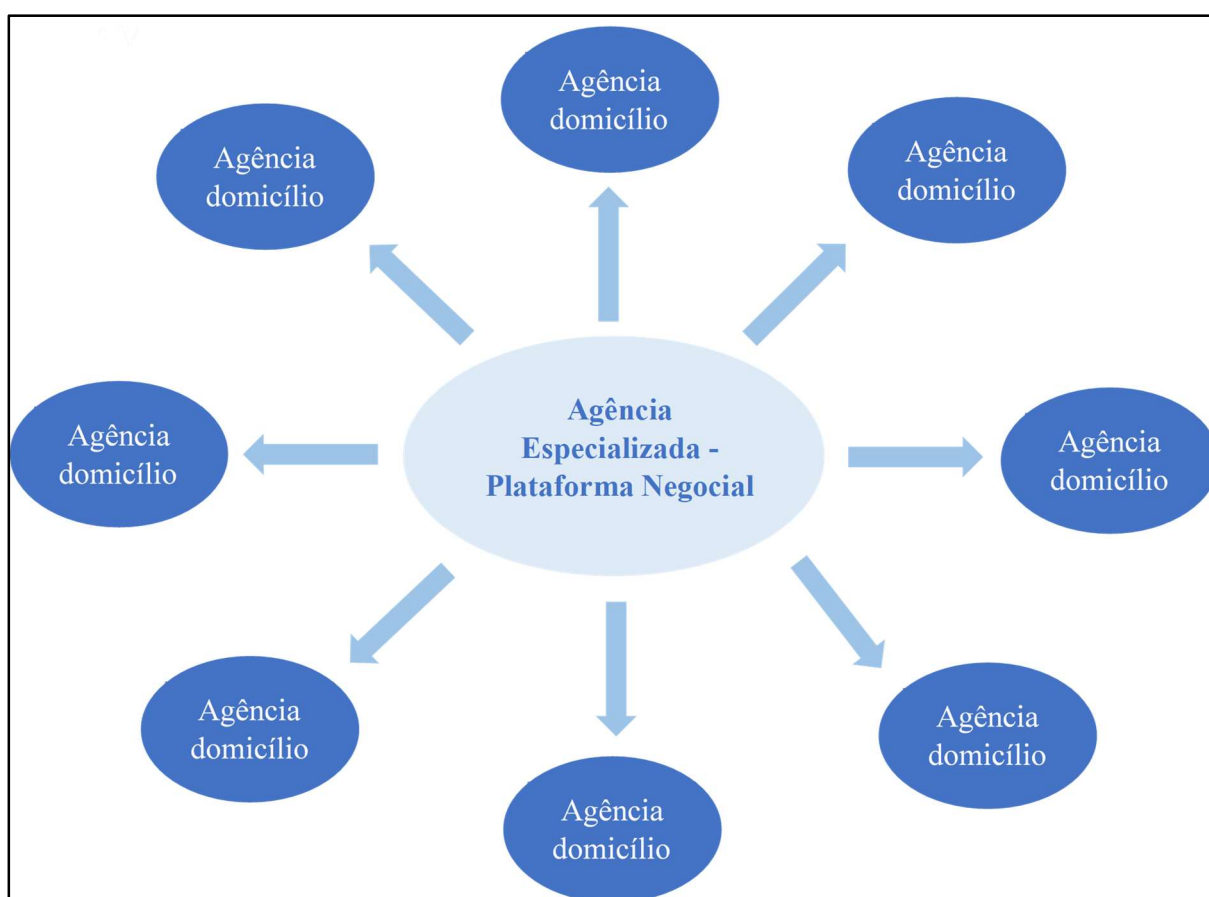


Figura 31 – Agência Especializada – Plataforma Negocial

Fonte: Elaborado pelo Autor

Nessa estrutura o Agente de MPO utilizaria a estrutura disponível na agência bancária domicílio das contas correntes dos tomadores de MPO, porém, estaria vinculado a uma agência especializada instalada em algum grande centro urbano ao qual ele estaria subordinado e obrigado a prestar contas regularmente sobre o desempenho de sua carteira de clientes. Esse arranjo estrutural por si só, já evitaria o desvio de finalidade das atribuições do Agente de MPO e seu ajudante que apesar de estarem fisicamente nas agências bancárias domicílios não

respondem e/ou participam das demandas internas dessas agências, ficando definitivamente exclusivos a realização de negócios afins ao MPO. Essa estrutura em plataforma tem sido usada constantemente por instituições financeiras na especialização do atendimento aos seus clientes conforme segmentação de cada público de clientes como, Pessoa Jurídica, Governo entre outros e poderia ser replicado para o atendimento de tomadores de MPO que atualmente em muitos casos estão sem nenhuma segmentação dentro de um grupo maior de clientes das instituições financeiras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Programas de microcrédito são lançados e descontinuados em todo o mundo, seja por inadimplência, falta de rentabilidade, falta de sustentabilidade e descumprimento de seu papel social ou simplesmente pelo término de repasses dos agentes patrocinadores de tais programas. A pesquisa realizada buscou na importância do Agente de MPO estabelecer uma relação entre os temas Educação Financeira e Adimplência, estabelecendo uma proposta de modelo de perfil (para o agente) e estrutura (nas agências bancárias) para o desenvolvimento de um programa de MPO em agências bancárias localizadas no interior (afastadas de grandes centros) de uma IF brasileira que não tem o MPO como uma linha tradicional de atuação.

A pesquisa se estruturou em um Estudo de Caso, que contemplou uma pesquisa de campo em agências bancárias de perfil varejo de um IF brasileira - denominada ao longo da pesquisa como Banco B. A pesquisa de campo contemplou a análise de documentos da IF, observações do ambiente negocial das agências bancárias e a realização de entrevistas estruturadas com funcionários e tomadores de MPO, o que permitiu ao pesquisador, conhecer o programa de MPO do Banco B e como estão normatizadas suas linhas.

Quanto ao seu propósito, a pesquisa alcançou seus objetivos iniciais, sendo eles:

- descrever o programa de MPO mantido pela IF – sendo elaborado um fluxograma, que mapeou as etapas de prospecção, concessão e condução do programa;
- apresentar a percepção que os funcionários e tomadores de MPO, têm a respeito do trabalho do Agente de MPO – as entrevistas estruturadas realizadas, evidenciaram que para os tomadores o Agente de MPO é um parceiro do seu negócio e para os funcionários da IF ele é o principal elemento de sucesso do programa;
- ressaltar a importância da qualificação do Agente de MPO - como principal elemento do programa de MPO, o Agente de MPO precisa possuir um perfil e uma qualificação específica para a realização de suas atribuições, em outras palavras ele precisa de formação, autonomia, exclusividade e alçada;
- estabelecer um modelo de condições mínimas de estrutura para o MPO - o modelo de Plataforma Negocial se apresentou como mais adequado por atribuir ao Agente de MPO, autonomia e exclusividade, utilizando a estrutura física já disponível nas agências bancárias de sua atuação;
- avaliar o conhecimento dos funcionários e tomadores de MPO sobre Educação Financeira – através dos questionários (funcionário e tomador) ficou constatado que os

funcionários da IF estão capacitados sobre o tema, utilizam os conceitos no seu dia a dia e se sentem capazes de replicar seus conhecimentos, porém, por algum motivo não o fazem, deixando na maioria das vezes, lacunas de conhecimento sobre Educação Financeira junto aos tomadores.

Ainda sobre o seu propósito a pesquisa alcançou respostas para as suas questões iniciais, sendo:

- Os Agentes de MPO estão adequadamente preparados para atuar na concessão de MPO evitando a inadimplência? A resposta encontrada nas entrevistas estruturadas, para essa questão, foi “sim”, já que a maioria dos funcionários entrevistados demonstraram deter conhecimentos sobre o tema Educação Financeira;
- Eles são financeiramente educados, possibilitando adequada orientação aos tomadores, como forma de reduzir a inadimplência? A resposta encontrada nas entrevistas estruturadas, para essa questão, foi “sim”, já que a maioria dos funcionários entrevistados se autodeclararam capazes de replicar seus conhecimentos sobre Educação Financeira;
- Os tomadores possuem conhecimento financeiro mínimo para obter crédito no programa MPO, mantendo-se adimplentes? A resposta encontrada, para essa questão, foi “não”, devido a contradições encontradas ao longo do desenvolvimento das entrevistas estruturadas. Primeiramente pela não identificação do Agente de MPO dentre os funcionários das agências bancárias, com a atribuição dessa função a funcionários contratados como jovens aprendizes e depois pela constatação que não há uma estrutura dedicada ao MPO dentro dessas agências.

Fato é que para um Agente de MPO desempenhar as funções que são esperadas ele deve ter dentro da instituição financeira, formação, autonomia, exclusividade e alçada, além de necessitar de um posto de trabalho, ou seja, uma estrutura mínima de atendimento para que possa realizar o atendimento dos tomadores de MPO, uma vez que, esse profissional é o elo do relacionamento do tomador com a instituição financeira e responsável e ou elemento de ligação entre os conceitos do Microcrédito Produtivo Orientado, da Educação Financeira e da Adimplência. A maior contribuição da pesquisa foi a proposição de um modelo de perfil profissional para o Agente de MPO e um modelo de estrutura com condições mínimas para estabelecimento de um programa de MPO em agências bancárias de instituições financeiras

sem tradição em operar em linhas de microcrédito e que passaram a oferecer tais linhas para cumprir a legislação vigente no país.

A pesquisa desenvolvida se limitou a definir uma estrutura mínima para que o Agente de MPO possa atuar e desempenhar as atividades inerentes ao trabalho que se espera desse profissional, não sendo levantado os custos de implantação de uma estrutura dedicada ao MPO dentro das agências bancárias da instituição financeira. A pesquisa buscou apenas, conhecer quais atividades são esperadas que o Agente do MPO desenvolva e quais recursos ele precisaria para realizar esse trabalho, como: espaço físico, pessoal, equipamentos eletrônicos, entre outros.

Recentemente foi publicada nova legislação (Lei 13.999 de 18 de maio de 2020) que desobriga, ou pelo menos, não exige que seja realizada a visita presencial ao local de realização da atividade do micro empreendimento para concessão do primeiro crédito ao tomador do MPO, contudo, esse fato por si só não reduz a importância do Agente do MPO nesse contexto e tendo em vista a data da pesquisa de campo realizada, no mapeamento aqui apresentado essa exigência ainda será mostrada como válida.

No Brasil, a legislação vigente obriga as instituições financeiras a destinarem uma parcela de 2% de suas captações em depósitos a vista para operações de microcrédito. Entretanto, não percebemos programas de microcrédito de destaque vinculados a grandes bancos pelo país. Seria isso um descumprimento da legislação? Acompanhado pela falta de fiscalização dos órgãos reguladores? Essas são questões que podem desencadear novos estudos do tema, afinal, a legislação vigente imputou uma obrigação para as instituições financeiras em operação no país, que na maioria dos casos não estavam e ainda não estão capacitadas para a condução de um programa de MPO. De uma forma simplista a legislação força a criação de programas de MPO, mas não consegue garantir que tais programas tenham a penetração necessária para beneficiar pequenos empreendimentos em regiões menos desenvolvidas do país.

Outro ponto que pode ser abordado em estudos futuros é o levantamento de custos ou o valor de investimento necessário para a implantação de um programa de MPO em agências bancárias, já que a pesquisa aqui realizada se limitou a levantar somente as condições de estrutura e perfil do Agente de MPO, não precificando qual o gasto que a IF teria com a implantação dessa estrutura que inevitavelmente afetará a viabilidade e a sustentabilidade do programa de MPO.

REFERÊNCIAS

- AGIER, Isabelle e ASSUNÇÃO, Juliano, **The Role of Credit Officers in the Performance of Micro Loans**. Economics of Transition, Vol. 20, Issue 2, p. 271-297, 2012.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais**. Brasília: BCB, 2013.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 27 de maio de 2018.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 17 de abril de 2021.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Jornada da cidadania financeira no Brasil**. Brasília: BCB, 2018.
- BANCO DO NORDESTE. Disponível em: <<https://www.bnb.gov.br/crediamigo/>>. Acesso em: 18 de abril de 2021.
- BARONE, Francisco Marcelo; LIMA, Paulo Fernando; DANTAS, Valdi; REZENDE, Valéria. **Introdução ao microcrédito**. Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002.
- BERTRAND, J. W. M.; FRASOO, J. C. Modelling and simulation. Operations management research methodologies using quantitative modeling. **International Journal of Operations & Production Management**, v.22. n.2. p. 241-264. 2002.
- BHATT, Nitin and TANG, Shui-Yan. **Determinants of Repayment in Microcredit: Evidence from Programs in the United States**. International Journal of Urban and Regional Research, Vol. 26, Issue 2, p. 360-376, 2002.
- BIROCHI, Renê e POZZEBON, Marlei. Improving Financial Inclusion: Towards a Critical Financial Education Framework. **Revista de Administração de Empresas**, Vol. 56, n. 3, p. 266-287, 2016.
- CAVALCANTE, Bianca Almeida; MELO, Lilian Mara Lopes de; ALMEIDA, Francisco Valdovir H.. A importância da educação financeira na tomada de decisões: um estudo com os servidores do Centro Administrativo e Financeiro (CAF) do município de Quixadá-CE. **Revista Expressão Católica**, [S.l.], v. 3, n. 1, jun. 2014. ISSN 2357-8483. Disponível em: <<http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/rec/article/view/1334>>. Acesso em: 22 Jun. 2021. doi:<http://dx.doi.org/10.25190/rec.v3i1.1334>.
- CEAPE BRASIL. Disponível em: <<https://www.ceapebrasil.org.br>>. Acesso em: 17 de abril de 2021.
- DAHER, Lâma e SAOUT, Erwan Le. The Determinants of the Financial Performance of Microfinance Institutions: Impact of the Global Financial Crisis. **Strat Change**, Vol. 24, Issue 2, p. 131-148, 2015.

FLORES, Silvia Amélia Mendonça; VIEIRA, Kelmara Mendes; CORONEL, Daniel Arruda. Propensão ao endividamento e percepção de risco: o caso dos servidores públicos da UFSM. **Revista CCEI – URCAMP**, v.18, n.33, p.140-153. 2014.

FORTE, Claudia Marcia de Jesus. **Estudo de caso comparativo entre Programas de Microcrédito na América Latina: o impacto socioeconômico nas mulheres das cidades de Bogotá e Recife**. 2006. Tese (Doutorado em Integração da América Latina) - Integração da América Latina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. doi:10.11606/T.84.2006.tde-08102007-111516. Acesso em: 2021-06-03.

FORTE, Claudia M. J. **Estratégia nacional de educação financeira (ENEF): em busca de um Brasil melhor**. 2 ed. São Paulo: Riemma Editora, 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Editora Atlas AS, 1999.

GOLDBERG, Mike e PALLADINI, Eric. **Gerenciamento de Risco e Criação de Valor com Microfinanças**. 1 ed, Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2011.

GONÇALVES, Gustavo Jacinto Silva, OLIVEIRA, Jefferson dos Santos e BILAC, Doriane Braga Nunes. Gestão Financeira de empreendedores de Araguaína -TO: Estudo de caso no Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos (CEAPE). **Humanidades & Inovação**, v.5, n.2, p. 44-54, 2018.

HELAL, Sandro Georges; CUNHA, Marina da Silva. Microcrédito: origens, pobreza e exclusão bancária no Brasil. **Acta Scientiarum. Human and Social Sciences**, v. 39, n. 3, p. 293-303, 27 dez. 2017.

HERNANDEZ, Manuel A. e TORENO, Maximo. Parametric versus nonparametric methods in risk scoring: an application to microcredit. **Empirical Economics**, Vol. 46, Issue 3, p. 1057-1079, 2014.

KHAN, Wajid , SHAORONG, Sun e ULLAH, Ikram. Doing business with the poor: the rules and impact of the microfinance institutions. **Economic Research-Ekonomska Istraživanja**, Vol.30, Issue 1, p. 951-963, 2017.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2003.

MATTA, R. O. B. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal: o Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os universitários do Distrito Federal**. 2007. 201 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2007.

MEDEIROS, André Luiz. **Sistema de apoio à decisão de alocação de equipes de campo na avaliação de perdas não técnicas de energia elétrica**. 2013. 180 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2013.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira**. Disponível em: <<https://www.oecd.org>>. Acesso em: 17 de abril de 2021.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil.** Crédito: história da evolução normativa. 6. ed. Brasília: Banco Central do Brasil, 2008.

PIOT-LEPETIT, Isabelle e NZONGANG Joseph. Financial sustainability and poverty outreach within a network of village banks in Cameroon: A multi-DEA approach. **European Journal of Operational Research**, Vol. 234, Issue 1, p. 319-330, 2014.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; KIRCH, Guilherme; Rio de Janeiro, Determinantes da Alfabetização Financeira: Análise Da Influência Das Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. 2015. **Revista Contabilidade e Finanças**: São Paulo: USP, v. 26, n. 69, p. 362-377. 2015.

SAITO, André Taue, SAVÓIA, José Roberto Ferreira e SANTANA, Flávia de Angelis. **Paradigmas da educação financeira no Brasil.** RAP, v.41, n.6, p.1121- 41, Rio de Janeiro, 2007.

SAITO, André Taue; SAVÓIA, José Roberto Ferreira; PETRONI, Liége Mariel. A educação financeira no Brasil sob a ótica da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE). **Anais..** São Paulo: EAD/FEA/USP, 2006.

SILVA, Cristina Maia. Economia solidária e o microcrédito no Brasil: avanços ou insuficiências?. **Revista de Administração de Roraima - RARR**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 119-133, June 2014. ISSN 2237-8057. Disponível em: <<https://revista.ufr.br/adminrr/article/view/2233/1359>>. Acesso em: 11 May 2021. doi:<http://dx.doi.org/10.18227/rarr.v4i1.2233>.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 4ªed. Florianópolis: UFSC. 138p. 2005.

SILVA, Hélio Eduardo da. Microcrédito - Alguns conceitos básicos. **O que é o Microcrédito**, 2005.

SILVA, Jucyara Gomes da Silva; SILVA NETO, Odilon Saturnino; ARAÚJO, Rebeca Cordeiro da Cunha. Educação financeira de servidores públicos: hábitos de consumo, investimento e percepção de risco. **Revista Evidenciação Contábil e Finanças**. João Pessoa: UFJP, v. 5, n. 2, p. 104-120, 2017.

SIM, Jaehum e PRABHU, Vittaldas V. A microcredit contract model with a Black Scholes model under default risk. **International Journal of Production Economics**, Vol. 193, p. 294-305, 2017.

SIM, Jaehum e PRABHU, Vittaldas V. The Sustainability and Outreach of Microfinance Institutions. In: Grabot B., Vallespir B., Gomes S., Bouras A., Kiritsis D. (eds) *Advances in Production Management Systems. Innovative and Knowledge-Based Production Management in a Global-Local World.* APMS 2014. **IFIP Advances in Information and Communication Technology**, Vol. 439, p. 286-293, 2014.

SOARES, Marden Marques; SOBRINHO, Abelardo Duarte de Melo. Microfinanças: **O papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito.** Brasília: BCB, 2008.

TURRIONI, João Batista e MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção**. Itajubá: Universidade Federal de Itajubá, 2012.

WOODSIDE, A. G. e WILSON, E. J. Case studies research methods for theory building. **Journal of Business and Industrial Marketing**, v. 18, n. 6/7, p. 493-508, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.

YUNUS, Muhammad. **O banqueiro dos pobres**. 1 ed. São Paulo: Editora Ática, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A – PROTOCOLO DE PESQUISA

Seção A: Visão Geral do Estudo de Caso

O Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é uma força de mudança, não só econômica e pessoal, mas também social e política. O uso dessa modalidade de crédito pode dar início a minúsculos motores econômicos da classe rejeitada da sociedade e com isso pode preparar o terreno para projetos mais amplos, resultando em uma onda positiva de mudança.

Considerando o atual sistema de concessão do MPO, o agente responsável pelo processo de concessão (Agente MPO) deve ficar responsável pela orientação e ou consultoria ao tomador. Que, dependendo da forma de organização da instituição financeira, pode não ser a mais adequada. Isso porque o Agente do MPO acaba desenvolvendo outras atividades na instituição financeira, o obrigando a cumprir outras metas/compromissos. Além disso, destaca-se o baixo nível de educação financeira dos brasileiros (que inclui os Agentes de MPO e os tomadores), que é agravado pelos problemas econômicos que o país vem enfrentando ao longo de sua história.

Assim, depara-se com os seguintes atores: o Agente de MPO e os tomadores. Além dos atores, deve-se atentar para a estrutura adotada no processo de concessão do microcrédito, que é mantida pelo Banco B. Outro aspecto que pode influenciar diretamente a inadimplência e, por conseguinte a viabilidade do MPO é o domínio dos conteúdos de educação financeira.

A partir do contexto apresentado, depreende-se as seguintes questões de pesquisa: Os Agentes do MPO estão adequadamente preparados para atuar na concessão de microcrédito, evitando a inadimplência? Eles são financeiramente educados, possibilitando adequada orientação aos tomadores, como forma de reduzir a inadimplência? Os tomadores possuem conhecimento financeiro mínimo para obter crédito no programa MPO, mantendo-se adimplentes?

Considerando as questões de pesquisa, este trabalho tem como objetivo analisar o emprego da Educação Financeira pelo Agente de MPO como uma ferramenta de prevenção e manutenção da adimplência das operações de MPO ativas em agências bancárias de perfil varejo de uma instituição financeira brasileira. Especificamente, pretende-se:

- descrever o programa de MPO mantido pela instituição financeira, descrevendo seu processo de concessão;
- apresentar a percepção dos funcionários e tomadores, sobre a relevância do trabalho do Agente de MPO;
- avaliar o conhecimento em relação a temas de Educação Financeira dos funcionários e dos tomadores de microcrédito das agências da instituição financeira;
- Ressaltar a importância da qualificação do Agente do MPO, que deixa de exercer somente um papel de ofertante das linhas de crédito passando a ter fundamental importância para a perpetuidade de todo o processo do MPO;
- Estabelecer um modelo de condições mínimas de estrutura, suporte, formação e nível de decisão para que o Agente de MPO consiga desenvolver suas atividades com qualidade.

Seção B: Procedimentos de Coleta de Dados

Antes de dar início ao processo de coleta de dados, o projeto deverá ser submetido a avaliação de um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), por meio do cadastro na Plataforma Brasil (<https://plataformabrasil.saude.gov.br/>). Somente após a aprovação do CEP que o processo de coleta de dados deve ser iniciado. Essa medida tem o objetivo de evitar dilemas éticos na condução da pesquisa proteger as pessoas que participarão do processo de coleta de dados. As pessoas pesquisadas devem estar cientes do objetivo e da justificativa da pesquisa, que deverá ser explicitada no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), documento que cada respondente deve expressar o seu de acordo em participar da pesquisa. O TCLE usado nas entrevistas é apresentado no APÊNDICE D.

Após a aprovação do CEP, deve-se solicitar autorização formal da instituição para que o pesquisador tenha acesso a documentos relativos ao MPO. Além disso, a instituição financeira deve estar ciente e de acordo com a realização de uma pesquisa com os Agentes de MPO e com os tomadores do microcrédito.

Com as aprovações do CEP e da instituição financeira, a pesquisa deve seguir a seguinte programação, considerando as fontes de dados:

- Microcrédito Produtivo Orientado (MPO): análise dos procedimentos da instituição financeira para operacionalização e liberação da linha de crédito. Período programado: de dezembro de 2019 a fevereiro de 2020.
- Agentes de MPO: entrevista com os agentes responsáveis pela operacionalização do MPO na instituição financeira. Período programado: de março de 2020 a abril de 2020.

- Tomadores do MPO: entrevista com os tomadores do microcrédito, clientes da instituição financeira. Período programado: de maio de 2020 a julho de 2020.
- Análise e triangulação dos dados coletados. Período programado: de agosto de 2020 a outubro de 2020.
- Finalização da pesquisa e apresentação do relatório de estudo de caso. Período programado: de outubro de 2020 a dezembro de 2020.

Em casos de restrição ao acesso à documentação do MPO na instituição financeira, será usado como referência a legislação vigente. Considerando que o estudo depende da participação dos sujeitos envolvidos com o MPO para atingir os objetivos propostos, caso haja qualquer tipo de restrição na realização de entrevistas presenciais, elas poderão ser substituídas por questionários autorrespondidos, por meio de ferramentas online.

Seção C: Questões de Coletas de Dados

Considerando a programação para coleta de dados, o primeiro elemento a ser contemplado é o processo adotado pela instituição financeira para concessão do microcrédito. Assim, antes de iniciar o processo de entrevista com os Agentes de Microcrédito e com os tomadores, deve ser realizada uma análise documental para entender o funcionamento/procedimento de concessão de microcrédito na instituição financeira. Assim, nessa etapa não será necessário estabelecer um conjunto de questões a serem respondidas e sim entender, por meio da documentação da instituição financeira, o processo formal a ser seguido pelos Agentes de MPO e pelos tomadores.

O segundo elemento considerado na coleta de dados deve ser a entrevista com os Agentes de MPO. Nesse item, as entrevistas a serem realizadas com os Agentes de MPO utilizarão como instrumento de apoio de um questionário estruturado. Este questionário tem o objetivo de manter o pesquisador no rumo, à medida que os dados são coletados (YIN, 2015). Para atender aos objetivos da pesquisa, o questionário estruturado deve ter cinco seções, sendo: 1) Informações Sociodemográficas; 2) MPO e sua Legislação; 3) Conceitos de Educação Financeira; 4) Inadimplência em operações de MPO; e 5) o Agente do MPO. O questionário estruturado usado nas entrevistas com os Agentes MPO é apresentado no APÊNDICE B.

O último ponto a ser considerando na coleta de dados é a entrevista com os tomadores de microcrédito. As entrevistas a serem realizadas com os tomadores também utilizarão como instrumento de apoio outro questionário estruturado. Esse segundo questionário, para atingir ao objetivo da pesquisa, também deve estar estruturado em cinco seções, sendo: 1) Informações Sociodemográficas; 2) Atividade Econômica; 3) Conceitos de Educação Financeira; 4) Relacionamento do tomador com a instituição financeira; e 5) Relacionamento do tomador com o Agente de MPO. Esse segundo questionário estruturado usado nas entrevistas com os tomadores é apresentado no APÊNDICE C.

Seção D: Relatório do Estudo de Caso

Em geral, o relatório de estudo de caso não tem um esboço estabelecido e uniformemente aceitável (YIN, 2015). Nem por isso, a escrita do relatório deve ser negligenciada. Nesse estudo de caso, o relatório final será apresentado no formato de uma dissertação de mestrado, que deve seguir o estabelecido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), especificamente o estabelecido na NBR 14724.

Além da forma, o relatório ser esclarecedor o suficiente para responder às questões da pesquisa e atingir aos objetivos propostos. Por isso, o relatório deve, por meio do processo de triangulação (análise dos dados coletados), contemplar pontos como:

- institucional - por meio da análise de documentos e normativos que formalizam a existência de um programa de MPO na instituição financeira (apresentando: o fluxograma e as etapas de prospecção, análise de crédito, qualificação, concessão e condução inerentes ao processo de MPO);
- observacional - a presença do pesquisador observando os fatos no local onde acontecem e se realizam as constatações sobre foco negocial dado pela instituição financeira e ao seu Agente do MPO e da estrutura das agências bancárias dedicada ao programa de MPO; e
- prático - entrevistar os Agentes de MPO e dos tomadores, com foco a responder a proposta principal da pesquisa. Com os dados coletados, deve-se usar algumas ferramentas que auxiliem na análise como, por exemplo: análises descritivas, exploratórias e testes de hipóteses.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS (AGENTES DE MPO)

Questionário sobre o tema Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) para aplicação aos funcionários das agências bancárias de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e Itajubá (MG).

Prezado(a) entrevistado(a),

Nós do curso de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), como parte do processo de estudo sobre o tema Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), realizaremos uma pesquisa que tem como objetivo descrever como vocês identificam o MPO em relação aos conceitos da Educação Financeira e causas de inadimplência dessa linha de crédito.

Fique tranquilo pois você não levará mais que cinco minutos para responder esse questionário. Apesar disso, a sua participação será EXTREMAMENTE IMPORTANTE.

Mas não se preocupe, o sigilo das suas respostas será plenamente preservado, pois o nosso objetivo é levantar um perfil geral dos funcionários da instituição financeira e não individualmente. Por sua ESPECIAL colaboração, antecipamos nossos mais sinceros AGRADECIMENTOS!

1. Informações Sociodemográficas

1) Sou do sexo:

Informe o seu sexo. Marque apenas uma opção.

Masculino Feminino

2) Hoje tenho a seguinte idade: []

Informe quantos anos você tem. Atenção! Informe apenas números. Ou seja, se você possui 19 anos. RESPONDA APENAS 19.

3) Minha escolaridade hoje é:

Marque apenas uma resposta.

Ensino Médio Graduação Pós Graduação Mestrado
 Doutorado

4) A renda mensal de minha família é:

Nessa resposta, pedimos o favor incluir todos os membros da família que possuem renda (cônjuge, filho, irmãos etc.). Marcar apenas uma resposta.

Até R\$ 1.908,00 (até 2 SM – salários-mínimos) De R\$ 1.908,01 a R\$ 3.816,00 (2 a 4 SM)
 De R\$ 3.816,01 a R\$ 9.540,00 (4 a 10 SM) De R\$ 9.540,01 a R\$ 19.080,00 (10 a 20 SM)
 Acima de R\$ 19.080,01 (acima de 20 SM) Não tenho interesse em responder
 Não sei a renda mensal da minha família

5) A minha renda média mensal (individual e pessoal) é:

Nessa resposta, pedimos o favor de considerar apenas o que você recebe, incluindo: salário, benefícios, premiações etc. Marcar apenas uma resposta.

Até R\$ 954,00 (até 1 SM – salário mínimo) De R\$ 954,01 a R\$ 1.908,00 (até 2 SM)
 De R\$ 1.908,01 a R\$ 3.816,00 (2 a 4 SM) De R\$ 3.816,01 a R\$ 9.540,00 (4 a 10 SM)
 De R\$ 9.540,01 a R\$ 19.080,00 (10 a 20 SM) Acima de R\$ 19.080,01 (acima de 20 SM)
 Não tenho interesse em responder Não sei

6) Minha unidade de atuação na instituição financeira é:

Marcar apenas uma resposta.

Unidade Negocial Unidade Estratégica Superintendência
 Unidades de Apoio (como por exemplo recursos humanos)

7) Minha unidade de atuação pertence ao segmento:

Marcar apenas uma resposta.

Varejo Atacado Governo

8) Atualmente, ocupo na instituição financeira um cargo de nível:

Marcar apenas uma resposta.

Operacional Técnico operacional Gerencial

2. Nesta seção queremos saber seus conhecimentos sobre o tema MPO e sua legislação. Como já mencionamos, não usaremos essas informações para sua identificação.

9) As linhas de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) oferecidas pela Instituição Financeira (IF), da qual faço parte, integram o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), pois, além de apoiar as atividades produtivas de pequenos empreendimentos, sua metodologia visa o relacionamento e/ou acompanhamento direto dos tomadores, disseminando os conhecimentos de Educação Financeira e com isso melhorando as práticas de gestão dos pequenos empreendimentos beneficiados.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

10) Conheço e estou familiarizado com a Lei 11.110 de 25 de Abril de 2005, que:

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima. Marcar apenas uma resposta.

- Definiu a metodologia de classificação das empresas brasileiras quanto ao seu porte.
- É conhecida como a Lei das SA's.
- Criou o Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Legalizou a atuação das cooperativas de crédito no Brasil.
- Fundou o Banco Popular do Brasil.
- Não sei.
- Não tenho interesse em responder.

11) As linhas de MPO da Instituição Financeira, na qual trabalho, são destinadas aos seguintes beneficiários:

Marcar apenas uma resposta.

- Empreendedores informais com renda bruta total e mensal de até R\$ 16,66 mil e microempreendedores individuais com faturamento bruto anual de até R\$ 200 mil.
- Somente trabalhadores informais independente de sua renda mensal e/ou anual auferida.
- Microempreendedores individuais com até quatro funcionários devidamente registrados.
- Qualquer pessoa física ou pessoa jurídica correntista da Instituição Financeira.
- Profissionais liberais que desenvolvem atividades vinculadas à área da Saúde.
- Não sei.
- Não tenho interesse em responder.

12) O Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é uma modalidade de concessão de crédito economicamente viável para a Instituição Financeira (IF). Esta afirmativa está...

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- ... está incorreta, porque o MPO é uma imposição do Governo Federal (através da Lei 11.110 de 25/04/2005), com retorno muito abaixo do que os padrões desejados pela IF.
- ... está incorreta, porque mesmo com a isenção do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) o retorno das operações de MPO é deficitário.
- ... está correta, porque como o MPO é uma modalidade de crédito a “fundo perdido” o conceito de viabilidade econômica é subjetivo.
- ... está correta, porque o retorno do capital emprestado acrescido dos juros contratados e pagos pelo tomador garantem a continuidade do processo e realimentam novas concessões de crédito.
- ... está correta, porque as operações de MPO garantem grande margem de “Spread” para a IF.
- Não sei.
- Não tenho interesse em responder.

3. Nessa seção queremos saber seus conhecimentos sobre os fundamentos da Educação Financeira e seu emprego junto aos tomadores de MPO. Você já sabe, não usaremos essas informações para te identificar.

13) Educação Financeira pode ser entendida como:

Marcar apenas uma resposta.

- Um serviço fornecido e/ou comercializado por instituições financeiras.

- () Uma disciplina obrigatória, ou seja, com exigência governamental em cursos técnicos e de graduação da área de Administração.
- () Uma exigência legal do PNMPO.
- () Um processo de compreensão de conceitos e produtos financeiros.
- () Não tenho interesse em responder.
- () Não sei.

14) A Instituição Financeira (IF), da qual faço parte, oferece constantemente treinamentos de atualização dos conceitos de Educação Financeira aos seus funcionários, permitindo que todo funcionário atuante na concessão das linhas de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), possa a qualquer tempo dar suporte e orientação aos tomadores no acompanhamento da gestão de seus empreendimentos.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

15) Todos os tomadores do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) da Instituição Financeira (IF), da qual faço parte, são capacitados com conhecimentos básicos de Educação Financeira com o objetivo de preencher lacunas e ampliar os conhecimentos já adquiridos por esses tomadores/beneficiários.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

16) Eu, funcionário da Instituição Financeira (IF), utilizo os conhecimentos de Educação Financeira adquiridos para realizar meu planejamento financeiro pessoal.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

17) Eu, funcionário da Instituição Financeira (IF), me sinto capacitado em replicar meus conhecimentos sobre Educação Financeira aos tomadores de MPO.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

18) Em sua opinião, a capacitação dos tomadores de MPO com conhecimentos de Educação Financeira, antes da concessão do empréstimo, proporciona para a Instituição Financeira:

Marcar apenas uma resposta.

- () Uma maior rentabilidade (lucro) com o empréstimo.
- () Uma menor rentabilidade (lucro) com o empréstimo, já que agora o tomador sabe o que são os juros cobrados e com certeza irá fazer questionamentos.
- () A garantia do cumprimento de uma exigência legal do PNMPO.
- () A manutenção da adimplência dos créditos concedidos.
- () Tal capacitação não trará benefícios para a Instituição Financeira.
- () Não tenho interesse em responder.
- () Não sei.

4. Nessa seção queremos saber seus conhecimentos sobre as causas de inadimplência das operações de MPO. Destacamos que não usaremos essas informações para te identificar.

19) O risco de inadimplência está presente em qualquer operação de crédito. Porém, em operações de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) tal risco pode ser minimizado através do acompanhamento consultivo do empreendimento.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

24) Na agência bancária em que trabalho, o Agente de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é...

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- ... um profissional comum que executa diversas atividades internas e externas negociais e não negociais.
 ... um profissional especializado e sua atuação está exclusiva para o atendimento de tomadores de MPO.
 ... qualquer funcionário que tenha interesse em aprender sobre o tema e a realize os cursos obrigatórios.
 Não consigo identificar um Agente de MPO na agência bancária em que trabalho.
 Não tenho interesse em responder.
 Não sei.

25) Em sua opinião, a estrutura disponível, na agência bancária em que você trabalha, para o Agente do MPO desenvolver suas funções (prospecção, análise, concessão e condução) é adequada.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

26) Em sua opinião, o que deveria ser implementado para melhorar o trabalho do Agente do MPO na agência bancária em que você trabalha?

Marcar apenas uma resposta.

- Nível de decisão, pois, entendo que o Agente do MPO necessita ter um cargo com nível gerencial.
 Um ajudante e/ou assistente que o auxilie em atividades operacionais.
 Equipamentos móveis de informática para utilização “in loco” durante as visitas de acompanhamento junto aos tomadores.
 O MPO não é um foco negocial na agência bancária em que trabalho e por isso não temos definida uma estrutura específica para esse fim.
 Não consigo identificar um Agente de MPO na agência bancária em que trabalho e por isso não consigo perceber pontos de melhoria.
 Não tenho interesse em responder.
 Não sei.

Agradecemos a sua valiosa participação!

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA TOMADORES/CLIENTES

Questionário sobre o tema Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) para aplicação aos tomadores de MPO das agências bancárias de São Gonçalo do Sapucaí (MG) e Itajubá (MG).

Prezado(a) entrevistado(a),

Nós do curso de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), como parte do processo de estudo sobre o tema Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), realizaremos uma pesquisa que tem como objetivo descrever como vocês usam o seu dinheiro.

Fique tranquilo pois você não levará mais que cinco minutos para responder esse questionário. Apesar disso, a sua participação será **EXTREMAMENTE IMPORTANTE**.

Mas não se preocupe, o sigilo das suas respostas será plenamente preservado, pois o nosso objetivo é levantar um perfil geral dos tomadores de MPO da instituição financeira e não individualmente

Por sua **ESPECIAL** colaboração, antecipamos nossos mais sinceros **AGRADECIMENTOS!**

1. Informações Sociodemográficas

1) Sou do sexo:

Informe o seu sexo. Marque apenas uma opção.

Masculino Feminino

2) Hoje tenho a seguinte idade: []

Informe quantos anos você tem. Atenção! Informe apenas números. Ou seja, se você possui 19 anos. RESPONDA APENAS 19.

3) Minha escolaridade hoje é:

Marque apenas uma resposta.

Ensino Médio Graduação Pós Graduação Mestrado Doutorado

4) A renda média mensal de minha família é:

Nessa resposta, pedimos o favor incluir todos os membros da família que possuem renda (cônjuge, filho, irmãos, etc.).

Marcar apenas uma resposta.

Até R\$ 2.090,00 (até 2 SM – salários mínimos)

De R\$ 2.090,01 a R\$ 4.180,00 (2 a 4 SM)

De R\$ 4.180,01 a R\$ 10.450,00 (4 a 10 SM)

De R\$ 10.450,01 a R\$ 20.900,00 (10 a 20 SM)

Acima de R\$ 20.900,00 (acima de 20 SM)

Não tenho interesse em responder

Não sei a renda mensal da minha família

5) A minha renda média mensal (individual e pessoal) é:

Nessa resposta, pedimos o favor de considerar apenas o que você recebe, incluindo: salário, benefícios, premiações, etc.

Marcar apenas uma resposta.

Até R\$ 1.045,00 (até 1 SM – salário mínimo)

De R\$ 1.045,01 a R\$ 2.090,00 (até 2 SM)

De R\$ 2.090,01 a R\$ 4.180,00 (2 a 4 SM)

De R\$ 4.180,01 a R\$ 10.450,00 (4 a 10 SM)

De R\$ 10.450,01 a R\$ 20.900,00 (10 a 20 SM)

Acima de R\$ 20.900,00 (acima de 20 SM)

Não tenho interesse em responder

Não sei.

13) Qual o percentual da sua renda média mensal (individual) e/ou seu faturamento bruto anual é destinado(a) a pagar suas compras a prazo?

Marcar apenas uma resposta.

- Até 10% De 10,01% a 20% De 20,01% a 30%
 De 30,01% a 40% De 40,01% a 50% Mais de 50%
 Não sei Não tenho interesse em responder Não compro a prazo

14) Quando compro a prazo, uso como principal forma de pagamento...

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- ... o cartão de crédito (sem parcelar) ... o cartão de crédito (parcelado)
 ... cheques pré datados ... crediário de lojas (carnê ou promissória)
 ... caderneta (em padaria, mercearia, açougue, etc.) Não tenho interesse em responder
 Não compro a prazo Não sei

15) Sempre que compro à vista, peço desconto.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

16) Você precisa tomar emprestado R\$ 100,00. Qual a menor quantia que você deve devolver a Instituição Financeira que lhe concedeu o empréstimo?

Marcar apenas uma resposta.

- Os mesmos R\$ 100,00 Os R\$ 100,00 mais os juros contratados
 Entre R\$ 100,00 e R\$ 120,00, dependendo do credor Não sei
 Não tenho interesse em responder

17) Mensalmente, guardo parte da minha renda média mensal e/ou faturamento bruto anual para eventualidades.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

18) Considere que você tenha R\$ 100,00 em uma conta poupança e o banco pague juros e o banco pague juros de 10% a.a. Senão houver movimentação dessa conta (sem depósitos ou retiradas), quanto você terá nessa conta de poupança após cinco anos?

Marcar apenas uma resposta.

- Menos de R\$ 150,00 Exatamente R\$ 150,00 Mais de R\$ 150,00
 Não sei Não tenho interesse em responder

19) Um banco pagou juros de 10% a.a. para sua conta de poupança e, no mesmo ano, a inflação foi de 15%. Após deixar o seu dinheiro nessa conta por um período de um ano, pode-se afirmar que você seria capaz de comprar...

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- ... menos do que ele compra hoje ... o mesmo que ele compra hoje
 ... mais que ele compra hoje Não sei
 Não tenho interesse em responder

20) Eu faço investimentos com parte de minha renda média mensal (individual) e/ou faturamento bruto anual. Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

21) Considere que você possui algum dinheiro para realizar um investimento, é mais seguro investir em... Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima. Marcar apenas uma resposta.

- () ... título de capitalização.
 () ... um único ativo (aplicação, negócio, empresa, imóvel, ou ação).
 () ... vários ativos (em mais de um tipo de aplicação, negócio, empresa, imóvel ou ação).
 () Não sei.
 () Não tenho interesse em responder.

22) Parte da minha renda média mensal (individual) e/ou faturamento bruto anual eu uso para contratar seguro de bens que possuo (como por exemplo: carro, vida, aluguel etc.).

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima. Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

23) Quando você contrata um seguro, você está procurando...

Assinale a alternativa que você julga completar adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- () ... evitar o risco de um eventual imprevisto (sinistro).
 () ... reduzir o risco de um eventual imprevisto (sinistro).
 () ... transferir para terceiros o risco de um eventual imprevisto (sinistro).
 () Não sei.
 () Não tenho interesse em responder.
 () Nunca contratei um seguro.

24) Uso parte da minha renda média mensal (individual) e/ou faturamento bruto anual para contribuir com um plano de previdência complementar.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

25) Considerando que previdência oficial brasileira (INSS) é obrigatória para todos os trabalhadores eu...

Assinale a alternativa que você julga completar e adequadamente a sentença acima.

Marcar apenas uma resposta.

- () ... não contribuo (ou não contribuirei) com nenhuma forma de previdência (oficial e/ou complementar) porque tenho (ou terei) um trabalho informal.
 () ... contribuo (ou contribuirei) apenas com a previdência oficial (INSS) por ser obrigatória a todos os trabalhadores.
 () ... contribuo (ou contribuirei) com a previdência oficial (INSS) e também com a complementar (Previdência Privada).
 () Não sei.
 () Não tenho interesse em responder.

4. Nessa seção queremos saber como é seu relacionamento com o Banco que você possui conta corrente. Fique tranquilo! Esta é a última seção e suas informações estão seguras.

26) Você já contratou alguma operação de crédito junto ao Banco que você é correntista?

Marcar apenas uma resposta.

- () Sim.
() Não.

27) Recebo regularmente visitas de um funcionário do Banco que sou correntista com ofertas de crédito e outros serviços.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

28) Desde a abertura de minha conta corrente tenho tido acesso a treinamentos que me ajudam a controlar minhas despesas ao longo do mês.

Selecione na escala abaixo, o quanto você concorda com a afirmação acima.

Marcar apenas uma resposta.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo totalmente							Concordo totalmente

29) Qual a importância o Banco que você é correntista tem no dia-a-dia de seu negócio?

Marcar apenas uma resposta.

- () O Banco é um parceiro do meu negócio ao me conceder crédito e me ajudar a controlar meus gastos mensais.
() O Banco é um parceiro do meu negócio, porque confio no gerente que me atende e me orienta.
() Vejo o Banco somente como um prestador de serviços.
() Sou indiferente, afinal, preciso de um serviço e pago por ele.
() Não tenho interesse em responder.
() Não sei.

30) E o seu Atendente no Banco (ou o seu Gerente de Contas) qual importância ele tem para o seu negócio?

Marcar apenas uma resposta.

- () É meu parceiro, penso nele sempre que preciso de algum serviço do Banco.
() Confio muito nele e conto com ele sempre para controlar os meus gastos mensais.
() Sou indiferente, afinal, preciso de serviço e pago por ele.
() Não conheço meu Gerente de Contas, sou atendido por atendentes diferentes e toda vez tenho que explicar como funciona meu negócio durante o atendimento.
() Não tenho interesse em responder.
() Não sei.

Agradecemos a sua valiosa participação!

APÊNDICE D – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO E ESCLARECIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

(Resolução 466/2012 CNS/CONEP)

Prezado(a) Participante

Esta Pesquisa tem como tema “O Estudo de Caso sobre a correlação entre o processo de Microcrédito Produtivo Orientado, Educação Financeira e Inadimplência em agências bancárias de uma instituição financeira de economia mista” e está sendo desenvolvida por Márcio Alberto de França do Curso de Mestrado Profissional em Administração Financeira da Universidade Federal de Itajubá, sob a orientação do Professor Dr. André Luiz Medeiros.

O objetivo do estudo é analisar as causas da inadimplência em operações de MPO e sua correlação (caso haja) com os níveis adquiridos de Educação Financeira de seus tomadores. A finalidade deste trabalho é ressaltar a importância da qualificação do Agente do Microcrédito e justifica-se pela necessidade de parametrização das condições mínimas necessárias, como: recursos com pessoal, estrutura, Tecnologia da Informação (TI), entre outras, que subsidiarão toda a condução do processo de concessão e condução do MPO.

Informamos que a Pesquisa contempla um questionário com tempo médio de resposta de 10 minutos, em formulário impresso disponibilizado pelo Pesquisador, podendo ser respondido em seu próprio local de trabalho, sem que haja custos ao participante. Sendo assim, solicitamos a sua colaboração como participante da pesquisa a ser respondida, como também sua autorização para apresentação dos resultados deste estudo em eventos da Área de Humanas e publicação em revistas científicas de abrangência nacional e/ou internacional.

Ressaltamos que a Pesquisa está pautada pela orientação ética e terá preservada a confidencialidade das informações coletadas, sem a identificação de seus entrevistados, evitando, com isso, riscos de possíveis constrangimentos e exposições das atividades individuais de seus entrevistados, pois, seu objetivo é uma visão geral sobre o tema e não personificação de seus entrevistados. Contudo, a Pesquisa trará como benefício informações para a estruturação do modelo de atuação do Agente de Microcrédito em agências bancárias e consequente melhora de todo o processo de concessão e condução.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador e ainda caso não aceite este termo o questionário não será disponibilizado. O(a) Sr.(a) terá o direito e a liberdade de negar-se a participar desta pesquisa ou dela retirar-se a qualquer momento, sem que isto lhe traga qualquer prejuízo com relação ao seu atendimento nesta instituição, de acordo com a Resolução CNS nº466/12 e complementares.

Assinatura do Participante

Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa através dos contatos abaixo:

Pesquisador: Márcio Alberto de França

Telefone: (35) 99965-5656 - e-mail marcioalbfranca@hotmail.com

Orientador: Prof. Dr. André Luiz Medeiros

E-mail: andremedeiros@unifei.edu.br

ANEXOS

ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ESTUDO DE CASO SOBRE A CORRELAÇÃO ENTRE O PROCESSO DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO, EDUCAÇÃO FINANCEIRA E INADIMPLÊNCIA EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE ECONOMIA MISTA. **Pesquisador:** MARCIO ALBERTO DE FRANCA **Área Temática:**

Versão: 2

CAAE: 10517319.9.0000.5094

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBA **Patrocinador**

Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.304.898

Apresentação do Projeto:

A apresentação do projeto está clara, identificando bem o problema apresentado e o marco teórico que será utilizado para desenvolvimento da pesquisa.

Objetivo da Pesquisa:

Compreender o impacto da Educação Financeira em tomadores de empréstimo de microcrédito nas situações de adimplência e de inadimplência.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Foram readequados para esta versão do projeto.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa pertinente.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresentou autorização institucional não de forma institucionalizada, porém acredito que suficiente.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Atendeu as recomendações do parecer anterior nº 3.266.387/19.

Endereço: Av. Dr. Antônio Braga Filho, 687
Bairro: PORTO VELHO **CEP:** 37.501-002
UF: MG **Município:** ITAJUBA
Telefone: (35)3629-8400 **Fax:** (35)3629-8400 **E-mail:** cep@fepi.br



Continuação do Parecer: 3.304.898

Aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1315195.pdf	16/04/2019 23:08:34		Aceite
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	PARTICIPANTE.docx	16/04/2019 23:06:41	MARCIO ALBERTO DE FRANCA	Aceite
Declaração de Instituição e Infraestrutura	BANCO.PDF	16/04/2019 23:05:57	MARCIO ALBERTO DE FRANCA	Aceite
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	MPO.pdf	17/03/2019 19:50:27	MARCIO ALBERTO DE FRANCA	Aceite
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO_PLATAFORMA_BRASIL_ASSINADA.pdf	17/03/2019 19:06:39	MARCIO ALBERTO DE FRANCA	Aceite

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

ITAJUBA, 06 de Maio de 2019

Assinado por:
Luís Henrique Sales Oliveira
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Dr. Antônio Braga Filho, 687
Bairro: PORTO VELHO **CEP:** 37.501-002
UF: MG **Município:** ITAJUBA
Telefone: (35)3629-8400 **Fax:** (35)3629-8400 **E-mail:** cep@fepi.br

