

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
NÍVEL MESTRADO**

MARCOS LEANDRO CERVEIRA

**O MICROCRÉDITO COMO INSTRUMENTO DE INOVAÇÃO SOCIAL: O CASO DA
INSTITUIÇÃO COMUNITÁRIA DE CRÉDITO PORTOSOL**

SÃO LEOPOLDO

2013

MARCOS LEANDRO CERVEIRA

**O MICROCRÉDITO COMO INSTRUMENTO DE INOVAÇÃO SOCIAL: O CASO DA
INSTITUIÇÃO COMUNITÁRIA DE CRÉDITO PORTOSOL**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para a obtenção do título de Mestre em
Administração, pelo Programa de Pós-
Graduação em Administração da Universidade
do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Luiz Paulo Bignetti

SÃO LEOPOLDO

2013

C419p Cerveira, Marcos Leandro

O Microcrédito como instrumento de inovação social: O caso da instituição comunitária de crédito PORTOSOL./ Marcos Leandro Cerveira. – 2013.

121 f. : il. ; color. ; 30cm.

Dissertação (mestrado em Administração) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Administração, São Leopoldo, RS, 2013.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Paulo Bignetti.

1. Administração - Empresa. 2. Inovação social. Microcrédito. 4. Empoderamento. I. Título. II. Bignetti, Paulo.

CDU 658

APÊNDICE – FOLHA DE APROVAÇÃO

Marcos Leandro Cerveira

Título:

O Microcrédito como instrumento de Inovação social: O caso da Instituição comunitária de Crédito PORTOSOL

Dissertação apresentada à Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovado em 30 de Agosto de 2013

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª. Edi Madalena Fracasso – UFRGS

Profª Drª. Yeda Swirski de Souza – UNISINOS

Profª Drª. Adriane Vieira Ferrarini – UNISINOS

Prof. Dr. Luiz Paulo Bignetti

São Leopoldo,

Profª. Drª. Claudia Cristina Bitencourt
Coordenadora PPG em Administração

AGRADECIMENTOS

Uma grande jornada não se faz sozinho. Do início ao fim, somos acompanhados por pessoas que nos ajudam a construir o caminho. Antes mesmo de começar o mestrado, já se apresentaram aqueles que fariam parte desta importante fase da minha vida. Portanto, quero, neste momento, destacar e agradecer aos personagens que fizeram parte desta jornada.

Inicialmente, reverencio ao soberano Deus, autor da vida, sem o qual nada existiria. Agradeço, ainda...

... aos meus pais, Luiz e Carmen, que me ensinaram a dar os primeiros passos e a escrever as primeiras letras. Por reverenciarem sempre, o trabalho, os estudos e a honestidade, fazendo parte indivisível da minha vida...

... à minha esposa, companheira de vinte e três anos, Mirian, pelo seu apoio incondicional em todos os momentos e pelo incentivo constante, para que retomasse meus estudos...

... ao meu amado filho, Marquinhos, por sua presença, seu estímulo e seu apoio técnico em TI, que foi importantíssimo...

... ao meu irmão, Sandro, como um dos maiores incentivadores, inclusive, como apoiador financeiro do projeto, juntamente com minha cunhada Rose...

... ao meu outro mano, Luis Alexandre, o Xandy, pelas inestimáveis contribuições para a realização desta pesquisa...

... aos familiares e aos amigos, que participaram, de uma forma ou de outra, deste processo...

... ao meu orientador, Professor Dr. Luiz Paulo Bignetti, pelo grande auxílio e pelo apoio dado a este trabalho, pela paciência e pela tolerância...

... à Professora Edí Fracasso, por sua grande contribuição e, especialmente, por intermediar o acesso à Portosol, para a realização desta pesquisa...

... ao diretor da Portosol, Cristiano Mross e aos colaboradores, pelo grande apoio recebido...

... aos demais professores, com quem tive a oportunidade de aprender, durante o mestrado...

... aos colegas com quem pude conviver nesta caminhada, em especial, ao Alexandre, ao Carlos Arthur, à Adriane, ao Julio e à Juliana: vocês contribuíram para que esta jornada valesse a pena...

... aos funcionários da secretaria, da limpeza e do lanche, valeu...

... À UNISINOS, por sua excelência.

“Precisamos dar um sentido humano às nossas construções. E, quando o amor ao dinheiro, ao sucesso nos estiver deixando cegos, saibamos fazer pausas para olhar os lírios do campo e as aves do céu”.

Érico Veríssimo

RESUMO

O Objetivo deste trabalho é avaliar o processo de geração de inovação social e os resultados gerados na vida dos beneficiários do microcrédito produtivo e orientado. Os estudos foram desenvolvidos na Instituição Comunitária de Crédito Porto Alegre Solidária (PORTOSOL). A literatura existente aponta para inovação social como novas formas de fazer as coisas, tendo o seu objetivo para mudança. Olhando para inovação não apenas como produto ou serviço, mas como um processo compreendido por diversas fases. Para atingir os objetivos deste estudo, foi realizada pesquisa exploratória qualitativa, através de entrevistas com os beneficiários do crédito e gestores da entidade, além de observação direta. Esse estudo reconheceu a inovação no microcrédito contribuindo para gerar resultados na vida dos beneficiários, tais como: Empoderamento, resultados financeiros e sensível melhora na qualidade de vida. Em relação ao processo, verificou-se, entre outras coisas, que o resultado gerado é um novo produto ou serviço. No entanto, uma nova estrutura precisará ser criada ou modificada para atender a demanda gerada. Essa nova estrutura adquire caráter dinâmico, suscetível a constantes modificações para atender aos seus propósitos.

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the process of generation of social innovation and results generated in the productive life of beneficiaries and walked microcredit . The studies were carried out in the Community Credit Institution Partnership Porto Alegre (PORTOSOL) . The literature points to social innovation as new ways of doing things , with your goal to change. Looking for innovation not only as a product or service , but as a process comprised of several stages . To achieve the objectives of this study , exploratory qualitative research was conducted through interviews with beneficiaries and managers of credit authority , and direct observation . This study recognized the innovation in microfinance helping to generate results in the lives of beneficiaries , such as : Empowerment , financial results and significant improvement in quality of life . Regarding process , it was observed , among other things, the generated result is a new product or service. However , a new structure will need to be created or modified to meet the demand generated . This new structure acquires dynamic character , susceptible to constant modifications to suit their purposes .

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Demonstração da Posição Social do Indivíduo dentro da Sociedade.....	22
Figura 2 - As Fases do Processo de Inovação Social	37
Figura 3 - Microfinanças e Microcrédito	51
Figura 4 - O Fluxo de Recursos do Microcrédito.....	53
Figura 5 - Filial Restinga	Erro! Indicador não definido.
Figura 6 - Fluxo Operacional.....	Erro! Indicador não definido.
Figura 7 – Estabelecimento Comercial de Beneficiário de Crédito.....	Erro! Indicador não definido.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceito de Inovação Social.....	26
Quadro 2 - Resultados de Inovação Social	35
Quadro 3 - Os Participantes do Processo	42
Quadro 4 - Caracterização de Dimensões da Inovação Social	45
Quadro 5 - Instrumento de Pesquisa.....	56
Quadro 6 - Relação dos Entrevistados.....	59
Quadro 7 - Visitas Realizadas	59
Quadro 8 - Formação do Conselho de Administração .	Erro! Indicador não definido.
Quadro 9 - Grupo de Trabalho	Erro! Indicador não definido.
Quadro 10 - Grupo do Projeto.....	Erro! Indicador não definido.
Quadro 11 - Composição do Capital Inicial da Portosol	Erro! Indicador não definido.
Quadro 12 - Resumo Histórico	Erro! Indicador não definido.
Quadro 13 - Categorias de Análise X Categorias de Interpretação.....	90

LISTA DE SIGLAS

ABCRED - Associação Brasileira do Microcrédito
AF - Agência de Fomento
AGI - Agências de Intermediação
AJE-POA - Associação de Jovens Empresários de Porto Alegre
BACEN - Banco Central do Brasil
BADESUL - Banco de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul
BAMPA - Banco Municipal de Porto Alegre
BES – Bem Estar Subjetivo
BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CEAPE - Centro de Apoio aos Empreendimentos
CEF - Caixa Econômica Federal
FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador
FEDERASUL - Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul
FENAPE - Federação Nacional de Apoio aos Pequenos Empreendimentos
GTZ= Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit
IAF - Inter American Foundation
ICC - Instituição Comunitária de Crédito
IFO - Instituição Financeiras Operadora
IMPO - Instituição de Microcrédito Produtivo e Orientado
LES - Levantamento Sócio Econômico
ME - Microempresa
ONGS - Organizações Não Governamentais
ONU - Organização das Nações Unidas
OSCIP - Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PNMPO - Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado.
PRORENDA - Programa de Geração de Emprego e Renda
PT - Partido dos Trabalhadores
SEBRAE/RS - Serviço de Apoio as Micros e Pequenas Empresas
SECAR - Secretaria Extraordinária de Capacitação de Recursos
SCM - Sociedade de Crédito ao Microempreendedor
SPC - Serviço de Proteção ao Crédito

TCE - Tribunal de Contas do Estado

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância

USA - United States of America

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Objetivos	16
1.1.1 Objetivo Geral	16
1.1.2 Objetivos Específicos	16
1.2 Justificativa	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 A Inovação Social	18
2.1.1 Antecedentes	18
2.1.2 Conceitos	23
2.1.3 A Mudança como Objetivo	27
2.2 Resultados da Inovação Social	31
2.3 A Inovação Social como Processo	36
2.3.1 O Processo.....	37
2.3.2 Os Participantes do Processo	38
2.3.3 Os Agentes.....	42
2.4 O Microcrédito	46
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	57
3.1 Delimitação do Estudo	57
3.2 Coleta de Dados	58
3.3 Análise de Dados	60
5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	62
5.1 Caracterização da Organização	62
5.2 Como a Portosol Começou	66
5.3 O Projeto Consolidado	67
5.4 Nasce a Portosol	70
5.5 Como Acontece o Processo de Microcrédito	73
5.5.1 A Gestão do Processo de Microcrédito	78
5.6 Os Reflexos do Microcrédito	81
6 ANÁLISE DOS DADOS	90
6.1 A Portosol como uma Inovação Social	90
6.2 O Processo de Inovação Social	93
6.3 Os Resultados na Vida dos Beneficiários	103

6.3.1 Qualidade de Vida dos Atores e o Bem-Estar Subjetivo	103
6.3.3 Empoderamento	107
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	110
REFERÊNCIAS.....	115

1 INTRODUÇÃO

As frequentes transformações ocorridas na sociedade moderna têm assinalado para a necessidade de relações sociais mais justas e igualitárias. A exclusão de indivíduos dos processos básicos da vida - como alimentação e acesso aos bens de consumo elementares - e de relações institucionais necessárias ao desenvolvimento humano, representam um desafio para governos, empresas, organizações sociais e sociedade em geral.

Dentre as necessidades básicas, se encontra, também, o acesso aos recursos financeiros que possam representar uma oportunidade ao indivíduo de desenvolver atividades que lhe proporcionem maior renda. Diante disso, este projeto foi desenvolvido de forma a pesquisar o microcrédito como processo de inovação social, que visa garantir a melhoria nas condições de bem-estar social, o aumento de renda e o empoderamento dos atores beneficiários do microcrédito, numa Instituição Comunitária de Crédito - ICC.

A situação de exclusão social, observada nos tempos atuais, representa, segundo Townsend (1979), indivíduos ou famílias que acumulam um conjunto de riscos e de dificuldades, que os conduzem à pobreza econômica, ao enfraquecimento dos laços familiares e sociais, ao descrédito e mesmo à perda de laços identitários.

O microcrédito tem sido visto como alternativa para aliviar tal situação de pobreza e para gerar renda. Neto (2006) apresenta, em sua tese acadêmica, a exposição feita pelo presidente Alex Counts, da *Grameen Foundation USA*, publicada em dezembro de 2005, por Nathanael Goldberg, como um conjunto de razões que o motivaram a financiar a pesquisa e sua publicação e que coincidem com as motivações deste trabalho. A primeira delas é a afirmação de que as condições do mundo, retratadas por meio de indicadores sociais e ambientais, revelam uma fotografia de degradação completa e um futuro sombrio, para um grupo de pessoas que vivem à margem da pobreza.

Nesse cenário, políticas públicas de redução de pobreza, em escala, passam a ser demandadas, com urgência, trazendo luz aos programas de microfinanças, de uma maneira geral e de microcrédito, de maneira particular. O microcrédito surge como forma de viabilizar serviços financeiros às pessoas de baixa renda. As chamadas microfinanças compreendem um conjunto de serviços financeiros

(poupança, créditos, seguros, etc.), prestados por instituições financeiras ou não, para indivíduos de baixa renda e para microempreendimentos (formais e informais) excluídos (ou com acesso restrito) ao sistema financeiro tradicional. (NITCHER et al., 2002).

Motivada pela preocupação em pensar sobre novas formas de organização social que permitam melhores posicionamentos dos atores sociais em situação de exclusão, surgem os estudos sobre a inovação social. Na visão de Pol e Ville (2009), o fim último da inovação social é ajudar a criar melhores futuros. No entanto, a economia de mercado não atua eficazmente, no sentido de proporcionar os referidos resultados. Assim, implementam-se novas soluções na sociedade, no intuito de resolver a situação.

Atualmente, existem diversos conceitos de inovação social, na literatura, porém, para os objetivos deste projeto, destaca-se a definição de Cloutier (2003), para quem a inovação social se apresenta como uma resposta nova à situação social julgada não satisfatória e que visa ao bem-estar dos indivíduos e das coletividades, através do atendimento de necessidades, como: saúde, educação, trabalho, lazer, transporte e turismo, provocando mudanças no comportamento social, de modo a estabelecer condições para que indivíduos retomem o poder sobre a condução de sua própria vida.

Motivado pela busca de base teórica e empírica de soluções que se apresentam para a referida demanda social, busca-se saber: como uma instituição comunitária de crédito desenvolve inovações sociais para indivíduos em situação de exclusão social e que benefícios ela origina?

Para responder à pergunta serão utilizadas, dentre outros métodos, as proposições de Diener, Suh e Oishi, (1997), que se referem ao Bem-Estar Subjetivo¹ - BES, o que constitui um campo de estudos que procura compreender as avaliações que as pessoas fazem acerca de suas vidas. Portanto, a felicidade sempre constituiu um desejo da humanidade, desde os tempos dos grandes pensadores, como Aristóteles e Platão. Conforme Platão, a felicidade dos cidadãos era o fim supremo do Estado, através de uma educação moral correta e sadia, desde o início da vida. (HOURDAKIS, 2001).

¹ A expressão Bem-Estar Subjetivo vem *sendo* utilizada com o significado de felicidade, embora seja apenas um de seus componentes.

1.1 Objetivos

Para a realização do projeto, os seguintes objetivos foram estabelecidos:

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta dissertação será avaliar o processo de geração de inovação social e os resultados gerados na vida dos beneficiários de crédito, numa Instituição Comunitária de Crédito.

1.1.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos, assim definidos, são:

- (1) Descrever a origem e a história de uma instituição comunitária de crédito;
- (2) Descrever o processo de geração de soluções (ou de inovações sociais) para os indivíduos beneficiários;
- (3) Avaliar, especificamente, os resultados financeiros dos beneficiários do microcrédito, através do estudo da evolução da renda pessoal e do valor de concessão do crédito;
- (4) Avaliar o bem-estar dos beneficiários do microcrédito, a partir das percepções dos próprios indivíduos, tendo em vista o possível desenvolvimento que o acesso à cidadania e aos recursos da vida civilizada moderna lhes proporcionou;
- (5) Avaliar o empoderamento dos beneficiários do microcrédito, identificando questões que contribuam para o aumento de poder e a condução da sua própria vida.

1.2 Justificativa

O microcrédito, particularmente, em sua forma de microcrédito produtivo e orientado, tem sido proposto como uma forma de gerar a inclusão de pessoas que estão fora do sistema de crédito convencional. Iniciativas têm sido desenvolvidas no mundo, desde o século XIX; no entanto, ganharam força com o exemplo bem-sucedido do *Gramenn Bank*, fundado por Muhammad Yunus.

Desde então, diversas instituições têm se espalhado pelo mundo. A própria Organização das Nações Unidas - ONU tem identificado o microcrédito como importante meio de inclusão social. A motivação se dá no sentido de encontrar evidências do benefício gerado aos recebedores do microcrédito, propiciando o fortalecimento desta prática, como forma de gerar bem-estar social e renda aos recebedores do crédito e promover novas relações sociais, que garantam maior poder para os indivíduos desenvolverem suas atividades.

O presente estudo visa contribuir, ainda, para o campo da inovação social, que busca desenvolver ações que propiciem novos arranjos, a fim de garantir: maior poder aos atores sociais, melhor qualidade de vida e melhoria nas condições de renda. O microcrédito - em especial, aquele que é produtivo e orientado, destinado às atividades produtivas de pequenos negócios e com uma metodologia diferenciada - inclui a utilização de agente de crédito, ou seja, o profissional que vai até o estabelecimento e faz a intermediação entre a instituição de crédito e o beneficiário.

Assim, esta dissertação justifica-se pela relevância do tema, quando aborda uma temática que envolve a melhoria da qualidade de vida de pessoas com renda insuficiente, mas, que, motivadas pela busca de alternativas para sua inserção num mundo mais digno, encontram no microcrédito uma forma de ser um pequeno empreendedor - e não mais um número nas estatísticas dos programas governamentais de auxílio à pobreza.

Para os objetivos deste estudo, foi elaborado a dissertação da seguinte forma: Em primeiro lugar, apresenta-se o referencial desenvolvido para esse trabalho, considerando a inovação social e o microcrédito, num segundo momento ocorre o desenvolvimento da metodologia que foi utilizada, na continuidade apresentação dos dados e por fim a análise dos dados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresenta-se a revisão da bibliografia consultada sobre inovação social, seus antecedentes, seu processo e seus resultados gerados na vida dos beneficiários do crédito, bem como acerca do microcrédito. Além disso, são discutidos alguns aspectos relativos ao conceito e à evolução do microcrédito, que possibilitam encaminhar a questão da pesquisa.

2.1 A Inovação Social

O conceito e o processo da inovação social têm merecido, mais recentemente, atenção, por parte do mundo acadêmico. Entretanto, embora o tema seja apresentado como novo, as questões sobre a geração das desigualdades sociais e as formas de minimizá-las são antigas. Propõe-se, assim, iniciar o estudo sobre inovação social, através de uma discussão sobre os seus antecedentes. Particularmente, elaboram-se algumas considerações sobre a questão social, trazida à bibliografia, de forma específica, no início do século XX. É a partir desse debate inicial que se introduz a forma como a inovação social é definida na literatura e, a seguir, se apresenta uma discussão sobre mudança como resultado da inovação social.

2.1.1 Antecedentes

A desigualdade socioeconômica é intrínseca ao modelo liberal-capitalista. *A priori*, esta desigualdade não é necessariamente ruim, já que seria reflexo dos diferentes níveis de inserção, de risco e de esforço a que seus membros estariam dispostos. Por outro lado, dentro da lógica liberal-capitalista, seria necessária somente uma mudança de postura e de esforço pessoal, para que indivíduos pudessem transitar de extratos sociais inferiores até posições de maior prestígio e valorização. Com o desenvolvimento do capitalismo, a desigualdade começou a gerar inquietações. Seja por questões humanitárias ou mesmo para a própria lógica do funcionamento do sistema, que precisa de potenciais consumidores, a questão social passou a representar uma preocupação.

Já no século XIX, o tema era alvo de debate, desde dúvidas sobre sua existência, passando por sua amplitude e gerava discussões. Alguns anos depois, Antonie (1904) se debruçou sobre o assunto e propôs que uma questão social é um problema, um conjunto de dados e de incógnitas, cuja solução se procura. Ou, dito de outra forma, a questão social é um problema social, mas não só; ela inclui os males inumeráveis de que a sociedade sofre no nosso século e as possíveis soluções que podem ser viabilizadas.

Passados mais de cem anos desde as reflexões de Antonie (1904), a sociedade capitalista se transformou, assim como mudou o capitalismo. As crises de 1929 e 2008 colocaram em dúvida uma série de certezas acerca do liberalismo e do neoliberalismo. Todavia, ainda que poucos defendam os princípios do liberalismo puro e, durante o século XX, muitas formas de organização social e econômica tenham sido construídas e implementadas, com maior ou menor sucesso, o fato é que antigas e novas questões sociais continuam a desafiar a capacidade de governos, de instituições e da sociedade civil.

Ainda que se concorde com a origem das questões sociais nas relações assimétricas entre capital e trabalho, como já referido, a sociedade capitalista sofreu uma série de mudanças, que não podem ser desconsideradas. Ou seja, ainda que a questão social seja “um fenômeno histórico cujos elementos fundamentais permanecem intocados e inalterados” (STEIN, 2000,) e que possa ser definido como o conjunto de males de que a sociedade sofre na ordem do trabalho e dos meios próprios para curá-los ou mitigá-los, acredita-se que ela precisa ser pensada a partir de seu momento histórico específico e, portanto, tal análise deve ser contextualizada.

Se na sociedade capitalista inglesa do século XIX, a questão social seria, desse modo, oriunda de uma relação econômica desigual na sociedade, colocando, de um lado, os capitalistas que detêm os meios de produção e, de outro, os trabalhadores, que possuem apenas a força do seu trabalho (MARX, 1985).

Atualmente, há um número maior de elementos que, de alguma maneira, contribuem para o surgimento e a complexificação da questão social. Sánchez-Castañeda (2005) identificou, dentre os fatores principais, a transnacionalização e a mundialização da economia, bem como as migrações (muitas, provocadas pela própria questão social) e as integrações regionais.

O desenvolvimento tecnológico, ceifando postos de trabalho, também, é um aspecto a ser considerado. Com isso, se pretende dizer que “as manifestações da ‘questão social contemporânea’ não possui um único fator motivador”. E mesmo a “crise que enfrenta o sistema capitalista internacional, consequência do esgotamento de um modelo” (PASTORINI, 2010, p. 37) precisa ser levada em conta. Ou melhor, se antes o modelo capitalista clássico estudado por Marx era, talvez, o único e grande promotor das desigualdades que levavam à “questão social”, hoje, a própria crise do modelo capitalista de exploração acarreta novas situações de exclusão e novas demandas sociais.

A questão do desenvolvimento tecnológico - geradora, ao mesmo tempo, do desemprego e da exclusão digital - e as questões de ordem ambiental que, por necessárias e urgentes que sejam, indiretamente, ocasionam a necessidade de mudanças na cadeia produtiva e, em muitos casos, o desemprego ou a suspensão de atividade por tempo determinado, como no caso da pesca e da caça, são só alguns exemplos das múltiplas causas geradoras da questão social.

As deficiências de ordem educacional, nutricional, social e até de ordem étnica e de gênero, também, não podem ser excluídas dos fatores geradores da questão social. Um indivíduo mal alimentado, sem instrução formal e com pouco - ou nenhum - capital social, por vezes, sequer reúne as condições necessárias para ser inserido no sistema de trabalho formal.

A questão social referida aponta para a necessidade de soluções. A fim de garantir o acesso às melhores condições de vida dos indivíduos que enfrentam situações desiguais e, muitas vezes, de total afastamento do acesso, a busca por determinar novas relações que garantam a melhor qualidade de vida se faz relevante, através de uma forma nova de enfrentar o problema.

A questão social tem sua representação nos excluídos. (TOWNSEND, 1979). Tratam-se de indivíduos - ou de famílias - que acumulam um conjunto de riscos e de dificuldades que os conduzem à pobreza econômica, ao enfraquecimento dos laços familiares e sociais, ao descrédito e mesmo à perda de laços identitários. O que se procura dizer é que a exclusão social está fortemente ligada à pobreza. E esta é formada por indivíduos, que segundo a Organização Internacional do Trabalho - OIT, fazem parte de “famílias e grupos de pessoas cujos recursos (materiais, culturais e sociais) são tão limitados que os excluem do nível de vida minimamente aceitável do Estado membro onde residem”. (OIT, 2003).

Tais indivíduos, logo, estão fora do padrão mínimo para fazerem parte do conjunto de relações materiais ou simbólicas que constituem a comunidade que os rodeia. Isso, se não o exclui completamente das redes de relações, os limita, significativamente. Dessa forma, este sujeito não consegue vender a sua mão de obra e ter uma relação de trabalho satisfatória no modelo capitalista, chegando ao desemprego contumaz, à desagregação social e à eventual perda de laços identitários. Então, passa a ser caracterizado como excluído, não exercendo, de forma ativa, sua cidadania como um ser humano, social e sustentável.

Por sua vez, Castel (2008) concorda com os elementos que levariam indivíduos ou grupos sociais às situações de enorme desvantagem e, mesmo, de impossibilidade, no processo de competição da sociedade capitalista. Contudo, prefere utilizar o conceito de marginalizado, em situação de precariedade ou de vulnerabilidade. Refere que a exclusão seria o banimento definitivo, o total afastamento do indivíduo. Entretanto, argumenta: o indivíduo não pode estar fora da sociedade, senão num aspecto metafórico e pode ocupar posições, em relação ao centro. Não haveria, portanto, pessoas fora da sociedade, mas, um conjunto de posições cuja relação com o centro está mais ou menos distendida. (CASTEL, 2008).

O fato abordado por Castel (2008), para a discussão do conceito de exclusão, tem por objetivo demonstrar a falta de consenso na literatura sociológica sobre a questão. Todavia, não se pretende realizar um longo embate conceitual entre as definições de exclusão e de marginalização. Apesar das diferenças de abordagens, percebe-se que não são definitivas, para o objetivo desta dissertação. Por outro lado, acredita-se haver literatura suficiente e que sustente o conceito de exclusão e que este é bastante adequado, do ponto de vista teórico, para analisar os indivíduos que foram - e são - alvo das ações de microcrédito, como trata esta pesquisa.

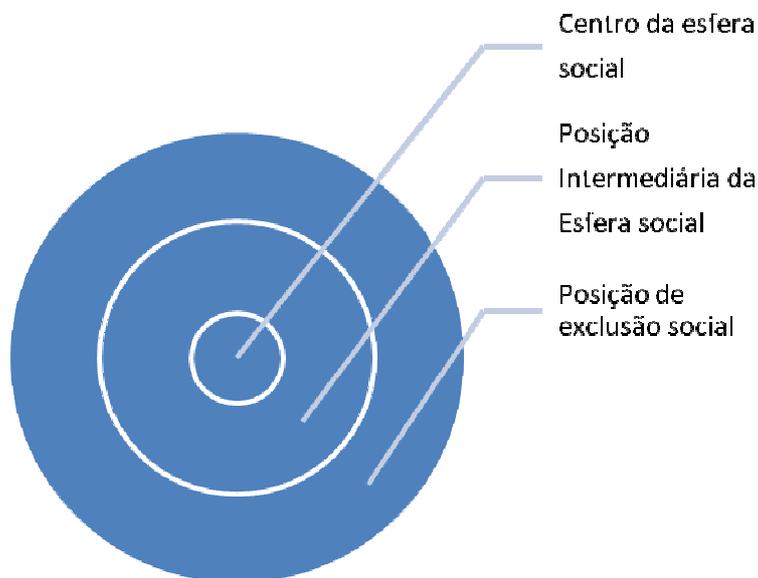
A questão da exclusão social não estaria ligada ao fato de que esses indivíduos ou populações não possuem nenhum tipo de relação com o restante da população, o que sintetizaria uma exclusão física, mas, ao fato de que estariam excluídos de “espaços de privilégios”, ou seja, marcados por critérios que os impediriam de estar “dentro [...] da festa coletiva”. (CABRERA, 2005).

Para que a escolha pelo conceito de exclusão fique ainda mais clara, utiliza-se o conceito de Falcon (2011), para quem a exclusão social pode ser caracterizada da seguinte forma:

É estrutural, uma vez que suas causas não estão localizadas no indivíduo, mas na estrutura das sociedades pós-industriais, o que gera um acesso desigual a recursos e oportunidades para a participação [...]. Não é uma situação fixa, mas um processo dinâmico, em mutação, que pode ser modificado de maneiras diferentes, a partir de diferentes formas de integração. [...] O risco e a vulnerabilidade são conceitos importantes nesta situação dinâmica. [...] É relacional, as relações são construídas no acesso desigual aos recursos, com o resto da sociedade. [...] É multidimensional, uma vez que não fornece uma única dimensão, como os processos de vulnerabilidade e exclusão, mas diferentes aspectos do desenvolvimento humano. (FALCON, 2011, p. 28).

Na Figura 1, observa-se um esquema visual em que o indivíduo excluído ocupa um espaço, fora da linha branca, que o impede de participar do que Cabrera (2005) chama de festa coletiva. Ou seja, os espaços contemplados pelos mecanismos sociais típicos da sociedade capitalista. Ou, como referem Jiménez et al. (2009) a exclusão não significa “um espaço fora da sociedade. Ninguém está fora da sociedade [...] mas há grupos que permanecem na periferia, centrifugados a partir do centro”. É isso que a figura subsequente pretende ilustrar.

Figura 1 - Demonstração da Posição Social do Indivíduo dentro da Sociedade



Fonte: Elaborada pelo autor.

Assim, a exclusão social caracteriza-se como um processo em que o indivíduo, temporariamente, está excluído das dinâmicas de relação e de solidariedade econômica, política e social, sendo que, através de fatores sociais,

culturais e financeiros, a situação de exclusão poderá ser substituída pelo processo inverso: o de reinserção social. A busca por melhores caminhos, para os indivíduos excluídos e a construção de novas estruturas que os favoreçam, têm sido a preocupação dos pesquisadores da inovação social, como será abordado, a seguir.

2.1.2 Conceitos

O conceito de inovação social se apresenta, ainda, em construção, na literatura revisada. Inicialmente, configura-se a contribuição de conceitos que foram registrados na década de 1970. A definição foi trazida por Taylor (1970), para quem a inovação social pode resultar da busca de respostas às necessidades sociais, introduzindo "novas formas de fazer as coisas", tais como novas formas de "lidar com a pobreza". Na mesma época, registra-se a contribuição de Gabor (1970), que considerava as inovações sociais como instrumentos para lutar por novos arranjos sociais, por exemplo, sob a forma de novas leis ou tecnologias.

De forma semelhante ao conceito de Taylor e Gabor (1970), a inovação social é vista por Mulgan (2007) como "novas ideias que trabalham ou funcionam", a fim de cumprir metas sociais. Numa referência mais completa, seriam atividades e serviços que são inovadores, com o intuito de atender uma necessidade social e que são, predominantemente, desenvolvidas e difundidas através de organizações cujos objetivos são sociais.

A palavra inovação costuma conduzir o pensamento do leitor para a área tecnológica ou de processos. Mas, a inovação na área social vem ganhando espaço, na literatura científica e evidenciando características semelhantes - e outras - que a diferenciam da inovação tecnológica.

Ao se abordar a inovação social, é possível realizar a transposição de algumas das noções vinculadas ao conceito schumpeteriano de inovação, principalmente, acerca das inovações tecnológicas, para as inovações sociais, não representando incompatibilidade entre si, pois, há evidente permeabilidade entre ambas. Porém, se as concepções schumpeterianas e neoschumpeterianas tradicionais se baseiam na ideia de resultado econômico e de lucro, as inovações sociais se voltam às questões sociais. (BIGNETTI, 2011).

A comparação da inovação tecnológica com as inovações sociais é compartilhada por Mulgan (2006), que entende que as inovações no campo social

podem gerar mudanças radicais ou incrementais. As condições para desenvolver a inovação, em ambos os casos, depende de cenários e de condições favoráveis. No campo social, representaria um ambiente que permite a interação entre os atores, o acesso ao capital financeiro e ao ambiente político favorável, configurando situações notadamente verificadas em países democráticos.

A definição dada por André e Abreu (2006) se pontua por alguns aspectos julgados relevantes, com a inovação social como uma resposta nova e socialmente reconhecida, que visa à mudança social (e gera), ligando, simultaneamente, três atributos: (i) satisfação de necessidades humanas não satisfeitas, por via do mercado; (ii) promoção da inclusão social; e (iii) capacitação de agentes ou de atores sujeitos, potencial ou efetivamente, aos processos de exclusão/marginalização social, desencadeando, por essa via, uma mudança, mais ou menos intensa, das relações de poder. (ANDRÉ; ABREU, 2006).

Observa-se, na contribuição de André e Abreu (2006), que o mercado não é suficiente para satisfazer todas as necessidades humanas. Provavelmente, porque algumas não sejam viáveis economicamente e porque a mera busca por resultados econômicos, ademais, pode acarretar exclusão social e a necessária inclusão desses indivíduos e a sua eventual capacitação não seriam previstas pelo mercado.

Identifica-se, na visão de Pol e Ville (2009), outra colaboração, no sentido de propor uma nova definição sobre "inovação social desejável", baseada na criação de novas ideias, exibindo um impacto positivo na qualidade e/ou na quantidade de vida, não declarando que inovação social "é", mas, simplesmente, sugerindo uma definição, que pode ser útil para orientar a pesquisa e facilitar a comunicação interdisciplinar.

Em associação com a situação de exclusão social, verifica-se um conceito de inovação social, que está relacionado diretamente à emancipação do indivíduo. Conforme Rodrigues (2004), a inovação social repousa no potencial dos indivíduos e consiste em um processo de aprendizagem que inclui aquisição de conhecimento, modificação de representações e aprendizado da cooperação. Por essa ótica, a inovação social está mais próxima da ideia de emancipação e só se viabiliza graças ao desenvolvimento de uma rede de parcerias entre atores sociais. (ALTER et al., 2000).

No mesmo sentido, acolhe-se o pensamento de Lallemand (2001), para quem a inovação social se constitui de práticas que favorecem a participação de

indivíduos - ou de grupos - oriundos de populações excluídas nos sistemas sociais. Tais práticas se baseiam no incentivo à autonomia, no encorajamento à apropriação do poder, por indivíduos ou por grupos que adquirem a capacidade de realizar as transformações sociais necessárias.

A inovação social, também, quer promover a inclusão e o bem-estar, através da melhoria das relações sociais e dos processos de capacitação; imaginando e buscando um mundo, um país, uma região, uma localidade, uma comunidade, que iriam conceder direitos universais e ser socialmente mais inclusivos.

Para Moulaert et al. (2010), por sua vez, a mudança social inovadora centra-se na melhoria das relações sociais, ou seja, nas microrrelações entre os indivíduos e os povos e, por conseguinte, nas relações macro, que se referem às relações entre os grupos.

Além dos objetivos e da capacidade de inovação, a inovação social, segundo Harrison et al. (2012), é definida pelo processo, que é caracterizado por três elementos-chave: ambiente interno e externo, diversidade de agentes e natureza das relações entre os atores.

Outra abordagem sobre o conceito de inovação social destaca a participação dos atores sociais beneficiários sobre ela, num processo por eles iniciado, para responder à uma ação humana, suprir uma necessidade, trazer uma solução ou aproveitar uma oportunidade de ação, na intenção de mudar as relações sociais, de transformar um quadro de ação ou de propor novas orientações culturais. (CRISES, 2010).

Considerando o referido conceito, os pesquisadores do CRISES (2010) dividem seus estudos em três subáreas, ou seja, de acordo com três diferentes eixos de pesquisa, a saber:

- a) inovações sociais nas relações de trabalho;
- b) inovações nas condições de vida;
- c) inovações territoriais.

No entanto, numa análise da literatura, vê-se que o campo de estudos sobre inovação social ainda não encontrou consenso, no que tange aos conceitos e se apresenta bastante abrangente, ainda em fase de consolidação. Na realidade, é possível afirmar que o tema é menos conhecido, se comparado com a vasta literatura existente sobre a inovação, tomada em seu sentido mais amplo. (BIGNETTI, 2011).

Na intencionalidade da proposição dos objetivos elencados, dentre os diversos conceitos de inovação social na literatura, para a abordagem desta dissertação, destaca-se a definição de Cloutier (2003), que refere a inovação social como uma resposta nova à situação social julgada não satisfatória, que visa ao bem-estar dos indivíduos e das coletividades, através do atendimento às necessidades, como: saúde, educação, trabalho, lazer, transporte e turismo. Logo, provocaria mudanças no comportamento social, de modo a estabelecer condições para que indivíduos retomem o poder sobre a condução de sua própria vida. Com a finalidade de sintetizar os diversos conceitos tratados, foi elaborado o Quadro 1, como se pode ver, a seguir.

Quadro 1 - Conceito de Inovação Social

AUTOR	CONCEITO
Taylor (1970)	Respostas às necessidades sociais, introduzindo "novas formas" de fazer as "coisas", tais como as novas formas de "lidar com a pobreza".
Gabor (1970)	Instrumentos para lutar por novos arranjos sociais, por exemplo, na forma de novas leis ou de tecnologias.
Mulgan (2007)	Novas ideias que trabalham ou que funcionam, para cumprir metas sociais.
Bignetti (2011)	Há evidente permeabilidade entre inovação tecnológica e social. Porém, se as concepções schumpeterianas e neoschumpeterianas tradicionais se baseiam na ideia de resultado econômico e de lucro, as inovações sociais se voltam às questões sociais.
André e Abreu (2006)	A inovação social como uma resposta nova e socialmente reconhecida que visa gerar mudança social.
Poll e Ville (2009)	Criação de novas, ideias exibindo um impacto positivo na qualidade e/ou na quantidade de vida.
Rodrigues (2004)	A inovação social repousa no potencial dos indivíduos e consiste em um processo de aprendizagem que inclui aquisição de conhecimento, modificação de representações e aprendizado da cooperação.
Alter (2000)	Inovação social está mais próxima da ideia de emancipação e só se viabiliza pelo desenvolvimento de uma rede de parcerias entre atores sociais.
Lallemand (2001)	Práticas que favorecem a participação de indivíduos ou de grupos oriundos de populações excluídas nos sistemas sociais.
Moulaert (2010)	A inovação social busca promover a inclusão e o bem-estar, através da melhoria das relações sociais e os processos de capacitação
Harrison, (2012)	É definida também pelo processo, que é caracterizado por três elementos-

	chave: ambiente interno e externo, diversidade de agentes e natureza das relações entre os atores.
CRISES (2010)	Um processo iniciado pelos atores sociais, para responder à uma ação humana, suprir uma necessidade, trazer uma solução ou aproveitar uma oportunidade de ação, na intenção de mudar as relações sociais, de transformar um quadro de ação ou de propor novas orientações culturais.
Cloutier (2003)	Uma resposta nova dada à situação social julgada não satisfatória. Visa ao bem-estar dos indivíduos e das coletividades, através do atendimento de suas necessidades, provocando mudanças no comportamento social, de modo a estabelecer condições para que indivíduos retomem o poder sobre a condução de sua própria vida.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O conceito de inovação social, ainda em construção, confunde-se com seus objetivos; no entanto, buscou-se estabelecer uma cisão, a fim de melhor compreender o tema. A mudança como objetivo sintetiza o tema a ser explorado, na sequência.

2.1.3 A Mudança como Objetivo

Uma situação social julgada insatisfatória, que pode ser representada pela condição de exclusão do indivíduo, em alguma medida, representa um problema que carece de solução. O indivíduo que não desenvolve condições para conduzir a sua própria vida, necessita do apoio da sociedade e dos governos, que precisam criar soluções para a situação de exclusão. A alternativa desejada pode vir da participação nos processos democráticos, do acesso às melhores condições de saúde, de trabalho, de alimentos e, inclusive, de crédito.

A inovação social seria uma resposta aos desequilíbrios e às desigualdades sociais: uma resposta nova, constituída de soluções inovadoras para situações sociais que levam à exclusão e ao afastamento do indivíduo dos seus direitos universais. Para Cloutier (2003), poderiam ser, por exemplo, a remodelação do papel das instituições, a introdução de novas leis ou de novos programas sociais, sempre visando ao bem-estar dos indivíduos. Nesse sentido, a inovação social tem como objetivo resolver problemas identificados na sociedade que representem uma aspiração social.

No sentido de exemplificar, Cloutier (2003) diz que a inovação social tem por finalidade o atendimento das necessidades da população, que não são atendidas ou que estão sendo atendidas, de maneira insatisfatória, pelos governos. Os problemas podem ser tão variados, como suicídio, integração social de pessoas com deficiência, abuso de substâncias químicas, abandono de crianças, dentre outros. Por fim, o objetivo primordial da inovação social seria desenvolver condições para que os cidadãos possam melhor conduzir suas vidas cotidianas.

A separação do conceito e dos objetivos de inovação social é complexa, pois, muitas vezes, os objetivos também compõem a sua definição, que está associada à mudança. Conforme André e Abreu (2006), a ideia de mudança social como transformação das relações de poder está claramente associada ao processo de inovação social. Alter (2000) entende que inovação social supõe uma atitude crítica e o desejo de mudar, através de uma ação intencional e deliberada.

Para entender o conceito de mudança, objetivada pela inovação social, foi aplicado o conceito de Strasser e Randal (1962), para quem a mudança é algo que se concretiza após algum tempo; isto é, se lida com a diferença entre o que pode ser observado antes de determinado instante e o que se vê depois. A fim de se estabelecer diferenças, a unidade sob análise deve preservar um mínimo de identidade, apesar das mudanças ocorridas, temporalmente. (STRASSER; RANDALL, 1962).

Essa mudança necessária, não é, entretanto, sem custo. Segundo Fernandes (2002), ela é algo dispendioso, especialmente, no que diz respeito à mobilização de recursos sociais e políticos, para sua concretização. Ainda assim, para Silva e Bonfim (2003), apesar dos custos, a mudança é possível, por meio de reformulações no desenho institucional de uma determinada sociedade, o que demanda tempo para consolidar-se, efetivamente.

A construção de novos desenhos nas relações institucionais de uma sociedade, de novos caminhos e de novas possibilidades que permitam oportunidades de retorno aos indivíduos que foram excluídos pelas estruturas econômicas e sociais existentes, resume o ponto central na análise promovida por Westley (2008).

A importância da inovação social advém justamente da crescente complexidade nos processos de exclusão e de desigualdade social que, em última análise, são responsáveis pela erosão dos recursos naturais dos mercados, sendo

assim, mais urgente fomentá-la do que promover o crescimento econômico. (WESTLEY, 2008).

A solução, portanto, precisa ser desenvolvida através de inovações e de mudanças que atendam às necessidades dos indivíduos. Assim, a inovação social surge como uma proposta às questões mencionadas, já que pode modificar estruturas existentes que inibem a tomada de decisões e a reconstrução de novas.

Para Chombart de Lauwe (1976), isso pode significar a construção de novas relações sociais e de novas formas de decisão. A inovação social, em semelhança com a inovação tecnológica, pensa acerca de novos caminhos e de formas de organização social, com a finalidade de gerar mudanças sociais.

A mudança, segundo Mulgan (2006), raramente acontece sem algumas pessoas corajosas dispostas a assumir riscos e isso depende de muitos indivíduos, que estão sendo persuadidos a abandonar velhos hábitos. A mudança, nem sempre, acontece facilmente, ainda que haja boa vontade e criatividade. No mesmo sentido, Cloutier (2003) entende que a inovação social não pode ser acidental, mas, fruto de uma tomada de decisão e de uma ordem predeterminada, o que pressupõe atores sociais atuando com objetivos definidos.

Por outro lado, a mudança social enfrenta limitações nas estruturas socioeconômicas existentes. Mulgan (2006) destaca que, em algumas sociedades, as inovações sociais são estranguladas no nascimento. Isso é particularmente verdadeiro para as sociedades onde o poder está fortemente monopolizado, a comunicação livre é inibida ou não há fontes independentes de capital. Geralmente, a inovação social é muito mais provável de acontecer quando o direito às condições de financiamento está presente.

O apoio da mídia aos movimentos sociais, como preconiza Mulgan (2006), é fundamental para o sucesso na luta por direitos sociais básicos. Em culturas abertas e democráticas, onde ocorre acesso ao capital e às regras de mercado, este processo seria mais viável. Ademais, ações políticas institucionais, realizadas mesmo por alianças políticas praticadas por partidos opostos, seriam fundamentais para a implementação de mecanismos de mudanças sociais.

Para efeitos de análise teórica, parece importante lembrar que a literatura sobre inovação social tem produzido subdivisões ou modelos que facilitam a identificação e a caracterização das diferentes formas de mudanças sociais

possíveis. Para Harrison (2009), por exemplo, é importante lembrar que o trabalho em inovação distingue inovações incrementais e radicais.

As inovações incrementais são definidas por Fagerberg, (2003) como uma série de mudanças ou como a introdução de modificações num produto já existente, representando melhorias em menor escala e respeitando estruturas dos sistemas já existentes. Já as inovações radicais representam uma ruptura com as práticas econômicas e sociais estruturadas.

As inovações incrementais, menos espetaculares, são vistas por Harrison (2009) como significativas, uma vez que o impacto cumulativo dessas inovações pode ser maximizado e atingir resultados representativos, ou ainda mais importantes que o das inovações radicais. Por outro lado, Levesque (2006) entende que não se pode prescindir da inovação radical, a fim de que se adquira a transformação social.

Outro tipo de inovação identificado na literatura é proposto por Mulgan (2010) e concerne à inovação sistêmica. Para que ocorra esse tipo de inovação, se faz necessária a interação de vários elementos, como: movimentos sociais, modelos de negócios, leis e regulamentos, dados e infraestrutura e formas inteiramente novas de pensar e de fazer. A mudança sistêmica envolve novas estruturas ou arquiteturas, compostas por muitas inovações menores.

O mudar sistêmico diz respeito à continuidade do processo; quando os empreendedores criam uma inovação social, superam uma velha ordem estabelecida, contornam barreiras e constroem novos caminhos. No entanto, a mudança precisa ser sustentada e as inovações, viabilizadas economicamente. Essas condições podem incluir novas tecnologias, cadeias de suprimentos, habilidades e marcos regulatórios e fiscais. A inovação sistêmica, geralmente, envolve mudanças no setor público, no setor privado, nos subsídios econômicos e do setor doméstico e, comumente, carece de longos períodos de tempo.

A inovação social tem por objetivo a mudança em estruturas sociais estabelecidas e pode ser promovida pelo poder público e ou por processos sociais naturais, gerados pelo desenvolvimento de uma determinada sociedade. Por isso, acredita-se que quando

[...] a eficácia do produto ou do processo no combate à exclusão social é institucionalmente reconhecida, a inovação social é “absorvida” pelas instituições, o que, mais cedo ou mais tarde, lhe retira a feição inovadora, passando a fazer parte das rotinas, trazendo a necessidade da geração de novas inovações. (ANDRÉ; ABREU, 2006).

Os resultados das inovações sociais na vida dos beneficiários motivaram este estudo e serão apontados, na seção seguinte.

2.2 Resultados da Inovação Social

Neste espaço, procura-se discorrer sobre os eventuais benefícios gerados pela inovação social. De acordo com Gershuny, (1983), a inovação social se refere à mudança social e promove alterações no sistema social estabelecido, interferindo nas relações existentes entre indivíduos e estruturas. Já Piotr Sztonka (2005) acredita que ela deva permitir novas interações e combinações, mudando papéis e facilitando a inclusão de pessoas nos processos sociais.

Uma forma de avaliar os resultados das mudanças realizadas é através dos resultados gerados; para a finalidade deste trabalho, optou-se por avaliar os resultados gerados na vida dos beneficiários da inovação social. Segundo Cloutier (2003), a inovação social e os resultados não são acidentais, mas, fruto de um planejamento predeterminado, com objetivos claramente definidos.

De acordo com a literatura, os resultados da inovação social estão normalmente ligados à melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, todavia, Cloutier (2003) afirma haver pouco interesse em abordar o assunto relativo aos resultados da inovação social. Sua contribuição identifica alguns resultados, que serão utilizados para referência deste trabalho. Por outro lado, não receberam, por parte de Cloutier (2003), uma análise mais aprofundada e foram limitados à indicação da autora. A literatura sobre o tema, por sua vez, até o momento, também não se dedicou a esclarecer os resultados obtidos, portanto, neste trabalho, pretende-se avançar neste ponto.

Os efeitos da inovação social na vida dos atores são descritos como resultados esperados que garantam ao indivíduo as condições para condução da sua própria vida em sociedade.

A partir da definição de Cloutier (2003), identificam-se três resultados:

- a) empoderamento dos atores;
- b) qualidade de vida dos atores;
- c) resultados financeiros.

O primeiro resultado esperado - o empoderamento - será avaliado como efeito da inovação social que, na visão de Perkins e Zimmerman (1995), significa um construto que liga forças e competências individuais, sistemas naturais de ajuda e de comportamentos proativos com políticas e mudanças sociais. No entender de Horochovski e Meirelles (2007), o conceito pode ser ampliado, já que acreditam que se trata da constituição de organizações e de comunidades responsáveis, mediante um processo no qual os indivíduos que as compõem obtêm controle sobre suas vidas e participam, democraticamente, do cotidiano de diferentes arranjos coletivos e compreendem, criticamente, seu ambiente.

Parece adequada a proposição de que a possibilidade de o indivíduo seguir a sua própria vida, sem precisar contar com artefatos de programas sociais e/ou governamentais para gerar sua própria renda e de sua família, permitindo liberdade de ações e de relações, pode ser considerada empoderamento.

A definição de empoderamento é próxima da noção de autonomia, pois, se relaciona à capacidade de os indivíduos e os grupos poderem decidir sobre as questões que lhes dizem respeito e escolher, enfim, entre cursos de ação alternativos, em múltiplas esferas: política, econômica, cultural, psicológica, dentre outras. Desse modo, trata-se de um atributo, mas também, de um processo pelo qual se aquire poder e liberdades negativas e positivas. Pode-se, então, pensar o empoderamento como resultante de processos políticos, no âmbito dos indivíduos e dos grupos. (HOROCHOVSKI; MEIRELLES, 2007).

Durante os anos de 1990, o empoderamento se converteu em um objetivo maior, nas intervenções para a promoção do desenvolvimento social. Para Vasconcelos (2001), o empoderamento está relacionado ao aumento de poder ocorrido na vida de indivíduos, de organizações ou de grupos sociais, nas relações pessoais e institucionais, em especial, daqueles submetidos às relações de opressão e de dominação social.

Na década seguinte, Oakley e Clayton (2003) defendem que o desenvolvimento social como mudança é qualificado como análise de poder e como o conjunto de ações orientadas a estimular o empoderamento de grupos que carecem de acesso aos recursos e às instituições que lhes permitam competir, mais efetivamente, na luta para alcançar seu sustento.

Uma questão a ser destacada é a proposta por Vieira (2009), que sustenta que dificilmente alguém se empodera por si só, ou seja, ninguém consegue,

sozinho, romper com situações de opressão e de exclusão. É preciso que as condições necessárias sejam propiciadas às pessoas, o que não garante o empoderamento, mas, que o possibilita. (VIEIRA, 2009). Ou seja, o processo de empoderamento, normalmente, prescinde de uma ação coletiva.

A definição de empoderamento é bastante ampla; outrossim, para os objetivos deste trabalho, o conceito será avaliado em relação ao indivíduo e dentro da abrangência das três grandes áreas, a seguir descritas:

- a) o poder como maior confiança na capacidade pessoal para levar adiante algumas formas de ação;
- b) o poder como aumento das relações efetivas que as pessoas podem estabelecer com outras organizações;
- c) o poder como resultado da ampliação do acesso aos recursos econômicos, tais como: crédito e insumos. (OAKLEY; CLAYTON, 2003).

Dentre as ações que geram empoderamento ao indivíduo, no âmbito do microcrédito, com conseqüente liberdade para desenvolver a sua vida, pode ser destacada a possibilidade de obtenção de crédito convencional. Caracterizada pela oferta do sistema bancário convencional, trata-se do microcrédito produtivo, que visa atender aos pequenos negócios, muitas vezes, informais; outra forma de avaliar o empoderamento pode ser o registro da empresa, nos órgãos competentes.

O segundo resultado - a qualidade de vida do indivíduo - pode contar com diversos conceitos e formas de análise em que a qualidade aponta somente para o bem-estar objetivo, isto é, o indivíduo visto apenas pela quantificação dos seus bens, sem levar em conta a satisfação pessoal que provém deste *status*.

Optou-se, aqui, por utilizar o bem-estar subjetivo, pois, segundo Diener, Suh e Oishi, (1997), o bem-estar subjetivo - BES constitui um campo de estudos que procura compreender as avaliações que as pessoas fazem acerca de suas vidas, a partir das mudanças sociais, onde não apenas a renda é computada, mas, todos os benefícios advindos dela, que proporcionam um bem-estar, no sentido pleno, para o ser humano.

Gill e Feinstein (1994) indicam que expressões como “condições de saúde”, “funcionamento social” e “qualidade de vida” têm sido usadas como sinônimos e a própria definição de qualidade de vida não consta na maioria dos artigos que

utilizam ou propõem instrumentos para sua avaliação. Ainda de acordo com Gill e Feinstein (1994), a qualidade de vida pode relacionar-se com a saúde e com o estado subjetivo de saúde, considerados como conceitos afins, centrados na avaliação subjetiva do paciente, mas, necessariamente ligados ao impacto do estado de saúde sobre a capacidade de o indivíduo viver plenamente.

Já para Diener e Suh (1997), qualidade de vida não inclui somente fatores relacionados à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas também, aos elementos não relacionados à saúde, como: trabalho, família, amigos e circunstâncias de vida. Para os pesquisadores do BES, o elemento subjetivo é essencial na avaliação da qualidade de vida de um indivíduo ou de um grupo, visto que os indicadores sociais, por si só, não seriam capazes de defini-la, já que as pessoas reagem diferentemente a circunstâncias semelhantes.

O julgamento da satisfação depende de uma comparação entre as circunstâncias de vida do indivíduo e um padrão por ele escolhido. Assim, BES elevado inclui: frequentes experiências emocionais positivas, rara experiência emocional negativa (depressão ou ansiedade) e satisfação, não só com vários aspectos da vida, mas, com a vida, como um todo. Naturalmente que o humor das pessoas, as emoções e os julgamentos autoavaliativos mudam com a passagem do tempo, caracterizando a satisfação com a vida como um construto não só multidimensional, mas também, dinâmico. Isso, contudo, não implica na instabilidade do fenômeno. Flutuações momentâneas não obscurecem um julgamento mais abrangente do que pode ser considerado como o nível mais estável que a pessoa julga caracterizar a sua satisfação com a vida. Evidências, nessa perspectiva, têm sido encontradas nos estudos sobre o desenvolvimento de instrumentos para medir o BES. (ALBUQUERQUE; TRÓCCOLI, 2004).

Com base nas leituras efetuadas sobre o embasamento teórico, nesta dissertação, optou-se pelo método do bem-estar subjetivo, pois, justamente, é ele que mede a qualidade de vida, a partir das percepções do próprio indivíduo. A compreensão de que o bem-estar subjetivo é mais do que a quantificação da renda e dos bens dos indivíduos transcende apenas o aspecto exterior, procurando demonstrar que a pessoa, como ser social, tem intrínsecos sentimentos que justificam seu bem-estar e sua qualidade de vida.

Albuquerque e Tróccoli (2004) entendem que medidas de autorrelato parecem particularmente apropriadas ao campo, tendo em vista que somente o

indivíduo pode experimentar prazeres e dores e julgar se está satisfeito com sua vida. Siqueira e Padovam (2008) referem que parece existir uma representação mental (cognitiva) sobre a vida pessoal, organizada e armazenada subjetivamente, sobre a qual pesquisadores de BES procuram obter informações, quando solicitam, às pessoas, relatos sobre ela.

O terceiro resultado destacado por Cloutier (2003), que se pretende avaliar, concerne aos resultados financeiros na vida dos beneficiários. No que tange à renda dos indivíduos, optou-se por usar o aumento da renda como fator que dá uma nova qualificação a eles, na medida em que os beneficiários do crédito melhorem as condições financeiras, para conduzir a sua própria vida.

O impacto do microcrédito sobre a renda dos beneficiários do crédito foi pesquisado, dentre outros estudiosos, por Neto (2006), por Mayrink (2009) e por Mandelli (2012), os quais utilizaram as metodologias que buscaram verificar a renda antes da obtenção do crédito, seja através de volumes totais de renda e do levantamento socioeconômico, preenchido no momento da tomada do primeiro empréstimo e da última renovação. Para efeitos deste trabalho, escolheu-se o Levantamento Socioeconômico - LSE.

Devido à informalidade da maioria dos negócios e à dificuldade em separar a renda pessoal do negócio, avaliou-se, ademais, a variação de receitas informadas do negócio. Além dessa medida, foi utilizada a percepção de renda suficiente, destacada por Sen (1992) e relacionada à busca por estabelecer formas de avaliar a necessidade de renda em famílias com menor poder aquisitivo.

A compreensão ocorre no sentido de que diferentes indivíduos podem ter percepções distintas, em relação à mesma renda, devido a fatores, como: oportunidades de compra, necessidade nutricional, clima, entre outros fatores. Na intenção de facilitar a leitura e a compreensão acerca do assunto, foi construído o Quadro 2, com os conceitos utilizados para as pretensões deste estudo.

Quadro 2 - Resultados de Inovação Social

CONCEITOS	DESCRIÇÃO	AUTOR
EMPODERAMENTO	A definição de empoderamento é próxima da noção de autonomia, pois, se refere à	(Horochovski e Meirelles 2007).

	capacidade de os indivíduos e os grupos poderem decidir sobre as questões que lhes dizem respeito e escolher, enfim, entre cursos de ação alternativos em múltiplas esferas: política, econômica, cultural, psicológica, dentre outras.	
QUALIDADE DE VIDA	Fatores relacionados à saúde, como: bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas também, elementos não relacionados à saúde, como trabalho, família, amigos e circunstâncias de vida.	(Diener e Suh, 1997).
RESULTADOS FINANCEIROS	Afastamento da linha de pobreza, medida definida pelo atendimento das necessidades mínimas de uma família.	(Sen e Foster, 1997, Hoffman, 1998 e Ray, 1998).

Fonte: Elaborado pelo autor

Ao abordar a inovação e os resultados na vida dos beneficiários, neste momento, a atenção se concentra em observar como a inovação funciona: trata-se da inovação social com um processo.

A inovação social vista além de um produto ou de um serviço, mas, como um processo, define o tema da próxima seção, discorrendo sobre o processo em si, os participantes e os seus agentes.

2.3 A Inovação Social como Processo

Embora os resultados signifiquem o objetivo fundamental de uma inovação social, do ponto de vista acadêmico, é importante, também, considerar o processo dessa inovação. Em outras palavras, a forma como, a partir de uma concepção inicial, chega-se ao resultado final. Assim, esta seção procura descrever o processo da inovação social, discutindo suas diferentes etapas.

2.3.1 O Processo

André e Abreu (2006) salientam que é no âmbito dos processos que a inovação social assume maior relevância. Para Cloutier (2003), alguns pesquisadores consideram o processo como parte integrante da inovação social, além da forma como as soluções são criadas e devem ser relevadas, no momento de identificar uma inovação social.

Pela concepção de André e Abreu (2006), ainda que uma inovação social possa ser representada por um produto ou um serviço, tal construção se faz através de um processo. Quando há uma necessidade social ainda não resolvida plenamente, se busca uma solução e a caminhada, que vai do problema à solução, é o processo. De acordo com Mulgan (2010), o ponto de partida para a inovação social é uma ideia que pode solucionar a equação.

Na visão de Browun e Wyatt (2010), o processo de inovação social pode ser compreendido por três estágios: o primeiro ressalta a pesquisa e a identificação das necessidades sociais apresentadas; o segundo envolve a criação de ideias, de soluções e de protótipos; e o terceiro, abrange a implantação dos produtos e das soluções.

Mulgan (2010) anuncia que o processo seria composto de seis estágios, como pode ser verificado na Figura 2, os quais poderiam ocorrer, de forma sequencial ou alternada. A primeira fase se refere à identificação do problema e a segunda englobaria as propostas, as ideias para solução; a fase três compreende a construção de protótipos ou de pilotos de produtos ou de serviços que oferecem solução ao problema. A quarta fase envolve a sustentação da solução, a maneira como uma ideia se operacionaliza e se mantém através do tempo. Em quinto lugar, verifica-se a obtenção de escala para manter o projeto e difundir as ideias; por fim, a mudança sistêmica, que envolve a mudança contínua.

Figura 2 - As Fases do Processo de Inovação Social



Fonte: Mulgan (2010)

Para os objetivos deste trabalho, a atenção será focada apenas em três estágios do processo, apresentados por Mulgan (2010): nas propostas, nos protótipos e na sustentação de forma unificada.

2.3.2 Os Participantes do Processo

Os participantes do processo de inovação social podem ser representados por indivíduos, por associações de pessoas, pela sociedade civil organizada, por organizações sem fins lucrativos, por empresas ou pelo próprio Estado e suas instituições. Tal participação ocorre, inicialmente, a partir da identificação de um problema social - momento em que aparecem os atores protagonistas, conceituados como agentes da inovação para as finalidades deste trabalho. A participação ocorre durante a fase de criação, de sustentação e de escala, podendo ser contínua. Nesta seção, será revisada a literatura referente à importância da participação de diversos atores nesses processos, da participação do ator beneficiário e das equipes multidisciplinares.

Diversidade de Atores

O aspecto relativo à forma como a participação dos diferentes atores se dá é um tema ainda sem consenso, entre os estudiosos. Chambon et al (1982) entendem que inovação social se faz com a participação de uma diversidade de atores no

processo, o que, por sua vez, favoreceria o processo de aprendizagem e de empoderamento. Na mesma perspectiva, Bouchard et al. (1999) entendem que a diversidade de atores, ainda que sejam organizações, deva fazer parte do processo de inovação social.

Cloutier (2003), sob o mesmo ponto de visão, afirma que a diversidade de atores é vista como fator essencial para a criação e a manutenção de novas soluções. Ou seja, no desenvolvimento do processo, a experiência e os recursos encontrados na diversidade de atores são fundamentais para a geração de soluções. Por conseguinte, a atuação conjunta dos diferentes atores promoveria oportunidades de aprendizagem e de produção de conhecimento.

De modo geral, os autores concordam com Lallemand (2001) e Parravano e Gretesche (2001), para quem uma inovação social pode ser reconhecida quando tem a participação de uma variedade de atores. Nesse sentido, Bouchard et al. (1997) referem que a criação e a implementação de inovações sociais envolvem uma variedade de atores.

Uma importante forma de organização dos diferentes atores são as redes, que “tecem” novas ligações e fortalecem os laços sociais já existentes. Segundo Preiswek e Sabelli (1998, p.17), “[...] as redes de intercâmbio local que se encontram sob a inovação social [...]” são muito importantes, “[...] especialmente porque representam novas formas não mercantis de práticas econômicas (troca de presentes) [...]” e podem “[...] construir laços sociais através de relatórios de reciprocidade”.

Por outro lado, para Mulgan (2006), a organização interessada em inovação social pode valer-se de modelos de inovação aberta para a ampliação do número de atores. Essa abertura, por sua vez, incluiria os mesmos atores não interessados diretamente no problema, como por exemplo, indivíduos, Universidades ou empresas que querem “vender uma solução”.

Segundo Mulgan (2006), em “alguns casos, as ideias podem ser comprados no mercado aberto. A empresa baseada em web *Innocentive*, por exemplo, oferece prêmios em dinheiro para os inovadores que têm soluções viáveis para os problemas”. A alternativa mencionada se baseia “no pressuposto de que, muitas vezes em um setor vizinho uma estrutura semelhante de problema já pode ter sido resolvida.” Sem contar os laboratórios de inovação, com foco na área social, em algumas universidades.

A participação dos diferentes atores pode adotar diferentes perspectivas e exigir esforços de reconciliação e de ajuste. Eles estarão presentes, se necessário, na definição do problema ou da situação para melhorar o desenvolvimento de um novo conhecimento. Poderão participar na identificação de estratégias para promover a mudança desejada, na aplicação de sucessivos testes de versões das estratégias (métodos ou produtos). Atuarão na formalização definitiva da inovação e na criação de condições para a aprovação e a avaliação de impactos em regiões onde uma inovação está sendo implantada. (CLOUTIER, 2003).

Participação dos Atores Beneficiários

Os atores beneficiários das ações de inovação social são aqueles que recebem o produto ou o serviço oferecido. O nível de participação dos beneficiários ou dos usuários das inovações sociais tem sido alvo de debate e de controvérsia, entre os estudiosos do tema. Enquanto há os que defendem que a participação deva ocorrer em todas as fases do processo (durante a criação, a implementação e a sustentação da inovação social), outros pensam que a participação deva ser facultativa - ou mesmo limitada - à parte do processo.

Entre os que defendem a primeira tese, estão Chambon, et al (1982), que afirmam que os usuários devem participar de todas as fases do projeto, inclusive do controle; no entanto, há uma exceção aos considerados como população excluída. Já no entender de Auclair e Lampron (1987), Fontan (1998), Lallemand, (2001) e Parravano e Gretesche (2001), os usuários devem ter um papel de protagonismo na inovação social.

No que diz respeito à participação dos beneficiários no processo de solução, Mulgan (2006) não só acredita ser fundamental sua participação em todo o processo, como presume que um dos métodos mais eficazes na criação de soluções seria ver como os indivíduos estão tentando resolver seus problemas. Diz que as pessoas seriam os melhores intérpretes das suas vidas e suas necessidades e solucionadores competentes dos seus próprios problemas.

No foco da participação dos atores, Diogo, (2010) entende que as inovações sociais devem, também, instituir uma forma de encarar a população envolvida como ator participativo nos processos de intervenção, pois, só quando incluídas as suas

perspectivas, as populações se podem sentir verdadeiramente implicadas. Finalmente, deve-se trabalhar com - e não para. (DIOGO, 2010).

Por outro lado, Bouchard et al. (1999) argumentam que os beneficiários são apenas propensos a participar, não sendo a sua participação totalmente necessária à inovação social. A posição pode ser compreendida como uma exceção, já que a maioria dos estudiosos, inclusive os trabalhos mais recentes, como foi demonstrado, defendem uma participação mais ampla dos beneficiários. Ainda assim, a importância da participação dos atores beneficiários, na literatura sobre o tema, sintetiza o ponto central; o que varia, segundo Cloutier (2003), é o nível da atuação.

Participação de Atores Multidisciplinares

Os atores multidisciplinares, objeto de estudo deste trabalho, são aqueles que dispõem de diferentes capacidades e que podem participar da formação de grupos ou de equipes que auxiliem na formação e na manutenção de projetos de inovação social. A junção de diversos atores com diferentes saberes é verificada na literatura existente. Taylor (1970) enfatiza o papel relevante dessas equipes, contudo, não especifica tratar-se de uma exigência, para obter resultados. No mesmo pensamento, Cloutier (2003) vê na pluralidade de opiniões a possibilidade de assegurar um quadro mais completo do problema, identificar causas e visualizar possíveis soluções.

A importância de parceiros de diferentes saberes e o tamanho das organizações são destacados por Mulgan (2006), quando usa a figura de árvores e de abelhas e explica que as abelhas - pessoas ou entidades inovadoras e criativas - precisam encontrar “árvores”, referindo-se às grandes organizações, com condições de fazer as coisas acontecerem, em grande escala.

A inovação social é acelerada, segundo Mulgan (2006), quando as organizações sociais são auxiliadas por redes de profissionais, por participação política, por organizações da sociedade civil, numa escala global. Dessa forma, ficaria mais fácil aprender lições e compartilhar ideias movendo-se em diferentes direções e aproveitando-se das relações colaborativas, com parceiros multidisciplinares.

Em se tratando dos objetivos deste trabalho, será assumida a importância da maior participação possível dos atores, no que refere Bignetti (2011): que a

inovação social ocorre através da participação e da cooperação de todos os atores envolvidos, gerando soluções novas e duradouras para grupos sociais, para comunidades ou para a sociedade em geral, além de considerar relevante a participação de grupos multidisciplinares, durante o processo de inovação social. Para sintetizar o assunto, foi elaborado o Quadro 3, que traz as formas de participação verificadas na literatura e os autores utilizados.

Quadro 3 - Os Participantes do Processo

Participação dos Atores	Autores
Diversidade	Chambon, David e Devevey (1982), Preiswek e Sabelli. (1998), Bouchard et al. (1999), Lallemand, 2001, Parravano e Gretesche (2001), Cloutier (2003) Mulgan (2006).
Beneficiários	Chambon, David e Devevey (1982), Auclair e Lampron, (1987) Fontan, (1998), Lallemand, (2001), Parravano e Gretesche, (2001), Cloutier (2003), Mulgan (2006), Diogo(2010)
Multidisciplinares	Taylor (1970), Cloutier (2003), Mulgam (2010), Bignetti (2011).

Fonte: Elaborado pelo autor

2.3.3 Os Agentes

A inovação social, dentro dos seus conceitos e dos seus objetivos, poderá ser desenvolvida nos mais diversos espaços e ter como seus agentes, os atores, que podem ser os indivíduos, as comunidades, as organizações sem fins lucrativos ou o próprio Estado. O agente seria o indutor do processo de inovação, aquele que inicia uma inovação social e que atua como protagonista. A motivação é a lacuna deixada pela economia de livre mercado, que não produz inovações sociais em quantidade suficiente para a sociedade. (ISABEL; ANDRÉ, 2006). Assim, o Estado exerce um papel destacado como agente de inovações sociais para a sociedade, no entanto, a participação não se dá de forma isolada e exclusiva pelos governos.

O mercado produz inovações tecnológicas na medida do consumo e das necessidades de crescimento das empresas. Porém, segundo Pol e Ville (2009), o mercado não teria incentivo econômico suficiente para gerar inovações sociais, em quantidade satisfatória. Logo, o Estado tem um papel de protagonismo a desempenhar, para corrigir falhas e contribuir, na intenção de criar melhores futuros

para a sociedade. Ou seja, o Estado é um importante agente para a promoção e a geração de inovações sociais.

Ainda pensando no Estado como agente de inovação social, André e Abreu (2006) acreditam que a inovação social pode se manifestar nas políticas que se dirigem à inclusão de pessoas ou às ações coletivas voltadas para uma localidade específica. Para Drayton e McDonald (1993), o Estado deve receber papel destacado como indutor de inovação social; entretanto, entendem que este papel não precisa ser exclusivo, mas, pode contar com importantes parceiras, como a iniciativa privada e as Organizações Não Governamentais (ONGs). As inovações poderiam adquirir amplitude e ter a capacidade de gerar grandes transformações comparáveis às inovações tecnológicas.

Mais do que uma parceria com o poder público, André e Abreu (2006) avaliam as ONGs como as principais promotoras de inovação social. Todavia, reconhecem que estão presentes em políticas públicas e que podem mesmo ser promovidas, inclusive, por empresas privadas. São, portanto, um bom exemplo, as iniciativas desenvolvidas no “espírito” da responsabilidade social das empresas que incluem, muitas vezes, o conceito de inovação social.

Durante muito tempo, as empresas tiveram apenas uma preocupação: o lucro. No entanto, nos últimos anos, a ideia vem mudando e aumentando a compreensão de que a empresa tem uma relação social importante. Inclusive, o destino dado aos seus resultados pode - ou não - contribuir para o êxito da inovação social. A relação entre estes dois aspectos da empresa pode ser canalizada através da cada vez mais exigente cultura da Responsabilidade Social Corporativa. (VICINAY, 2011).

Na relação Estado-sociedade, a inovação social recebeu abordagem no aspecto da participação da sociedade em decisões de governos. O estudo produzido por Novy et al. (2005) conduz a identificação sobre o papel da inovação social, no desenvolvimento de áreas urbanas. A pesquisa objetivou promover a compreensão do que chamou de relação contraditória entre Estado e da sociedade civil. Para tanto, usou uma análise minuciosa do processo de orçamento participativo no município de Porto Alegre, a capital do Rio Grande do Sul.

Moulaert et al. (2005) compartilham das ideias sobre participação social supracitadas e afirmam que a inovação social envolve a satisfação das necessidades humanas, por meio da promoção de mudanças nas relações sociais,

principalmente, no que concerne à governança. Dessa forma, seriam aumentados o nível de participação dos membros de uma sociedade e a capacidade sociopolítica dos seus cidadãos, bem como o acesso aos recursos necessários para atender às necessidades humanas, quanto à participação social.

No âmbito da prestação de serviços sociais, a inovação, também, ganha espaço e está relacionada às novas formas de organização, destacando-se a participação do beneficiário do serviço. Auclair e Lampron (1987) explicitam um bom exemplo: as mudanças no atendimento de cidadãos em agências de serviços sociais (por exemplo, seguro social, saúde e previdência), o que passou de uma abordagem tradicional para uma abordagem integrada.

A abordagem tradicional nos serviços sociais é curativa, sem nenhuma participação dos cidadãos usuários, sem autonomia, nem responsabilidades na prestação do serviço. Na abordagem integrada, os usuários, por sua vez, devem tomar consciência acerca das causas dos problemas que enfrentam, sendo parte integrante das iniciativas para solucioná-los. (AUCLAIR; LAMPRON, 1987).

Logo, a inovação social pode ter outro agente principal - que não o próprio Estado, a empresa ou o terceiro setor, mas, a própria sociedade civil organizada. Esta, por sua vez, poderia atuar justamente contra os referidos setores, tornando-se, como definem André e Abreu (2006), protagonista do processo. Uma das principais formas de ação possível seria através da pressão por mudanças, junto aos órgãos e suas estruturas consolidadas, buscando a formação de novos arranjos sociais que permitam a inclusão e o acesso das pessoas às melhores condições de vida.

Entretanto, a busca por novos arranjos de organização social, na visão de Andre e Abreu (2006), pode representar riscos e exigir certa dose de ousadia dos atores, na busca de melhores relações sociais. Poderia, ademais, ser vista como uma missão ousada e arriscada, porque implicaria numa iniciativa que escapa da ordem estabelecida. Uma nova forma de pensar e fazer algo gera uma mudança social qualitativa, ou até mesmo, uma ruptura, em relação aos processos tradicionais. Eventualmente, novas formas de organização social podem desencadear processos desconhecidos e atingir resultados indesejáveis.

Independentemente do agente promotor da inovação social, é viável uma interação entre as situações já apresentadas. Pode, por exemplo, surgir através de uma mobilização social por melhores condições de trabalho, uma reivindicação apoiada por um sindicato, uma pressão por alterações na legislação trabalhista e ser

implementada nas empresas e gerar benefícios aos indivíduos que iniciaram o processo.

Aliada aos objetivos deste trabalho, observa-se a inovação social aplicada à concessão de crédito e às conexões que se estabelecem com o espaço público e privado. Conforme Froud (2010), existe a proposição de mudar o quadro de debate sobre a democratização das finanças, o que se daria através da avaliação da extensão do crédito e da propriedade como uma grande inovação social, liderada por órgãos sem fins lucrativos do varejo e bancos. Em particular, entende-se que inovações sociais foram geradas a partir da complementação de renda, pelo crédito e pela segurança através da propriedade. No Quadro 4, apresenta-se uma síntese acerca dos agentes e dos autores do tema.

Quadro 4 - Caracterização de Dimensões da Inovação Social

AGENTES	AUTOR
ESTADO	Pol e Ville (2009), Andre e Abreu (2006).
TECEIRO SETOR	André e Abreu (2006)
EMPRESAS	Vicinay (2011)
SOCIEDADE CIVIL	Novy et al. (2005), Moulaert et al. (2005)
AGENTES COMBINADOS	Drayton e McDonald (1993)

Fonte: Elaborado pelo autor

A discussão se prendeu, fundamentalmente, aos argumentos teóricos encontrados na literatura. Procurou-se caracterizar os antecedentes da inovação social, os conceitos atualmente presentes na literatura, seus resultados, seu processo e os atores e agentes que a promovem. Para que seja possível apresentar a questão de pesquisa, acredita-se ser importante discutir, neste espaço, a definição e os aspectos essenciais do microcrédito, pois, se trata, neste trabalho, de considerá-lo como a inovação social a ser investigada. Assim, passa-se a discutir a origem do crédito e das microfinanças, do microcrédito produtivo e, por fim, especificamente, do microcrédito produtivo e orientado.

2.4 O Microcrédito

O microcrédito foi selecionado para este estudo por ser considerado apropriado para a análise da inovação social. O tema já foi considerado uma inovação social pela literatura e apresenta características adequadas às finalidades deste trabalho. Tem adquirido amplitude internacional nas últimas décadas e se desenvolvido e se organizado no Brasil, nos últimos tempos.

A palavra crédito tem origem latina; o termo deriva de *creditu* que, em seu sentido lato, significa a segurança de que alguma coisa seja verdadeira, que inspire confiança, tenha boa reputação ou que gere crença. (FERREIRA, 1995). Quando o termo é empregado no sentido econômico, o crédito consiste na entrega de valor (mercadoria, serviço ou importância em dinheiro) para pagamento futuro, mediante promessa estabelecida. (SILVA, 1998).

Pode-se dizer que o crédito é resultado de decisões econômicas e sociais que permitem a acumulação de capital por alguns atores sociais, gerando poupança e posterior empréstimo, para aqueles que não possuem o recurso. Permite, portanto, a possibilidade de consumo aos que não possuem recursos imediatos para satisfazerem suas necessidades de capital. Caracteriza o esforço de alguém em não consumir no presente, para que outros o façam, sendo recompensado pelos juros cobrados dos tomadores do crédito. (SECURATO, 2002).

O crédito pode representar mais do que a satisfação imediata de uma necessidade de consumo. Quando se observa a base da pirâmide social - os cidadãos que se veem excluídos de diversos processos sociais - o crédito pode representar uma oportunidade de inclusão, seja através da orientação para o consumo, permitindo o ingresso no mercado ou para formas mais nobres, como da promoção de recursos para atividades produtivas e o acesso à inclusão, de maneira mais ampla e duradoura. (ZOUAIN; BARONE, 2007).

A base do crédito é a confiança, de quem empresta, no potencial daquele que recebe, de multiplicar ou, pelo menos, aumentar este valor e, assim, poder pagar o montante emprestado, uma vez que conceder crédito a uma pessoa é, em essência, acreditar nela. Porém, a oferta de crédito às populações excluídas enfrenta limitações, justamente pela dificuldade de confiança em que os valores serão recuperados, muito por conta, justamente, da falta de um histórico, já que se trata de

pessoas distantes do mercado e dos registros de suas atividades. (VENTURA, 2000).

A falta de acesso ao crédito pode ser um mecanismo fundamental para a geração de desigualdades de renda persistente ou de armadilhas de pobreza. O acesso ao crédito aumenta a capacidade de geração de renda para aumentar as oportunidades e oportunidades de emprego, no que tange aos clientes. O acesso ao crédito pode levar, inclusive, ao aumento da renda familiar e à redução da taxa de pobreza. (AL-MAMUN, 2012).

O microcrédito se origina no cooperativismo, no século XIX, na Europa, quando as necessidades de crédito instigaram a organização de uma cooperativa de crédito. Segundo Pinheiro (2008), a primeira cooperativa de crédito não demoraria a surgir. Três anos depois, em 1847, Friedrich Wilhelm Raiffeisen, natural da Renânia, criou, no povoado de Weyerbusch/Westerwald, a primeira associação de apoio para a população rural que, embora não fosse ainda uma cooperativa, serviria de modelo para a futura atividade cooperativista de Raiffeisen. A primeira cooperativa, fundada por ele, em 1864, chamava-se *Heddesdorfer Darlehnskassenverein* (Associação de Caixas de Empréstimo de Heddesdorf). (PINHEIRO, 2008).

O modelo cooperativista de crédito não demorou a chegar às áreas urbanas, também, na Alemanha, só que, desta vez, pela mão de Herman Schulze, um prussiano pioneiro, em se tratando das cooperativas de crédito urbanas. Em 1856, organizou sua primeira “associação de dinheiro antecipado” - uma cooperativa de crédito, na cidade alemã de Delitzsch. As cooperativas fundadas por Herman Schulze passariam a ser conhecidas como “cooperativas do tipo Schulze-Delitzsch”, atualmente, denominadas, na Alemanha, como bancos populares. (PINHEIRO, 2008).

O cooperativismo alemão também está presente na história brasileira: colonos fundaram, já no século XX, a primeira cooperativa de crédito no Rio Grande do Sul. No ano de 1902, colonos de origem alemã, incentivados pelo jesuíta Theodor Amstadt, fundaram uma cooperativa de crédito rural, em Vila Império, atualmente, Nova Petrópolis/RS, a mais antiga cooperativa em atividade no país. (SCHARDONG, 2002).

De acordo com Neto (2006), nenhuma outra experiência de microcrédito, contudo, teve o alcance, a divulgação e o modelo de negócio mais difundido e copiado do que o *Grameen Bank*, criado pelo Professor Muhammad Yunus, em

1976, em Bangladesh. A partir das informações de Yunus (2006), fica conhecida a iniciativa que difundiu o sistema de microcrédito no mundo: a experiência vivida em Bangladesh, no ano de 1976, iniciada pelo professor de Economia.

O professor conheceu uma artesã que confeccionava bancos de bambu para a sobrevivência de sua família. Ele emprestou US\$ 27, de seu próprio bolso, a ela e a vários outros aldeões, para que comprassem matéria-prima para seu trabalho. Eram moradores das aldeias próximas à universidade onde ele lecionava. Yunus ficou surpreso, quando viu que aqueles que pegaram dinheiro emprestado, em sua maioria, mulheres, pagaram seus empréstimos na totalidade e no prazo. A experiência foi tão bem sucedida, que, em 1978, foi criado o *Grameen Bank* (Banco da Aldeia), determinado a provar que emprestar aos pobres não era uma proposta impossível. (YUNUS, 2006).

Explicando o próprio modelo por ele criado, Yunus (2006) diz que o empréstimo concedido pelo *Grameen Bank* não é apenas dinheiro; é uma espécie de passaporte para a autodescoberta e a autoexploração. Quem o recebe, começa a explorar seu potencial e a perceber sua criatividade oculta.

No entanto, para Fachini (2005), todo credor se depara com um dilema, quando deve tomar a decisão de emprestar, o que é causado porque toda a realização de um contrato possui um custo inerente a ele. Na busca por minimizar os riscos para o credor, surge a intermediação financeira, pois, aumenta o retorno real dos poupadores e, ao mesmo tempo, diminui o custo dos investidores, acomodando a preferência líquida e reduzindo riscos, criando economias de escala nos empréstimos e aumentando a eficiência operacional. (FRY, 1995).

As instituições financeiras que mediam as operações de crédito possuem limitações nas operações com famílias de baixa renda. Os custos fixos para a operação de pequenos montantes, a assimetria de informações nas relações entre credores e devedores e as limitações enfrentadas podem se referir à seleção adversa, o que envolve, muitas vezes, pelo distanciamento social, o desconhecimento da capacidade de pagamento do tomador, por parte do credor, limitando a qualidade da avaliação. O risco moral relacionado às dificuldades de previsão e de monitoramento dos comportamentos futuros e das condições de viabilidade dos investimentos futuros representam problemas posteriores à concessão do empréstimo. (FREITAS, 2013).

Uma das formas de viabilizar o acesso de recursos financeiros às pessoas de baixa renda é através das microfinanças, que se constituem num conjunto de serviços como poupança, créditos e seguros, que podem ser prestados por instituições financeiras, ou por outras formas institucionais, aos indivíduos de baixa renda e aos empreendimentos - formais ou informais - que são excluídos ou que possuem acesso restrito aos mecanismos financeiros tradicionais. (NITCHER et al., 2002). É importante salientar que, embora de caráter particular, os serviços não prescindem de mecanismos eficazes de controle e de eficiência.

As microfinanças promovem a prestação de serviços financeiros às famílias de baixa renda, sem, no entanto, abrir mão de mecanismos importantes de controle e de eficiência. No âmbito do microfinanças, são combinados mecanismos de mercado, de apoio estratégico do Estado e de iniciativas comunitárias, com o objetivo de estruturar serviços financeiros sustentáveis para a clientela de baixa renda, sejam indivíduos, famílias ou empresas formais e informais. (PARENTE, 2002).

Dentre os serviços compreendidos nas microfinanças, destaca-se o microcrédito que, segundo Soares e Melo Sobrinho (2008), é comumente entendido como a principal atividade do setor de microfinanças, pela importância que tem juntado às políticas públicas de redução da pobreza e de geração de renda.

Barone (2012) revela que o microcrédito é a concessão de empréstimos de baixo valor aos pequenos empreendedores informais e às microempresas sem acesso formal 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 o uso de metodologia específica.

Mais do que oferta de crédito, na visão de Khan (2011), o microcrédito configura um movimento para emancipar os pobres, especialmente, as mulheres, a fim de aliviar sua pobreza, melhorar a sua qualidade da vida, desenvolver sua capacidade e sua consciência e integrá-los, economicamente e socialmente. A contribuição do microcrédito, em termos de capacitação, de sensibilização e de capacitação, é notável.

No mesmo sentido, Nichter (2002) explica que o microcrédito é a concessão de empréstimos de pequeno valor e acrescenta, para a atividade produtiva, no contexto das microfinanças. Verifica-se o destaque dado à metodologia utilizada, como diferencial entre microcrédito e o crédito convencional; de acordo com Alves e

Soares (2003), a atividade de conceder crédito de pequena monta diferencia-se dos demais empréstimos, essencialmente, pela metodologia utilizada.

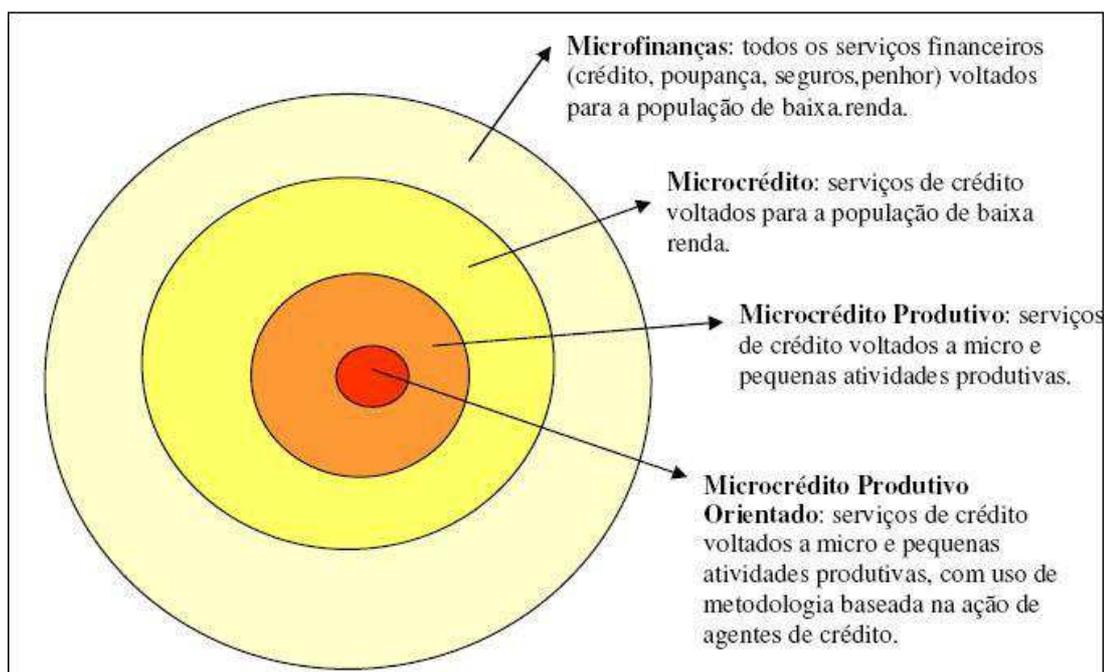
Ao passo que o microcrédito está ligado à oferta de crédito de uma maneira geral, não discriminando a sua finalidade, o seu consumo ou o seu investimento, o microcrédito produtivo, na visão de Silva (2007), compartilhada por Nichter (2002), são os valores destinados à atividade produtiva, às micro e pequenas atividades, com ou sem registro formal, com a finalidade de gerar emprego e renda.

Para Silva (2007), ainda há que se fazer uma divisão entre o microcrédito produtivo, já referido e o microcrédito produtivo e orientado, também voltado à finalidade produtiva de pequenos negócios, mas, com uma diferença: a orientação para o uso dos recursos, que visa à captação e à aplicação do crédito e é fornecida pelo agente de crédito, que é o profissional que faz a ligação entre a instituição de crédito e o tomador, indo até o local de trabalho do beneficiário.

A importância da figura do agente de crédito como “tecelão de redes sociais” (JUNQUEIRA, 2003), reside em atuar no monitoramento das carteiras de crédito, através de um contato pessoal e direto com os tomadores de crédito, além de permitir e de conhecer o público-alvo. O contato pessoal propicia a formação de vínculos de confiança entre as partes, o que facilita a captação das informações, pela instituição de crédito, aproxima o credor dos tomadores e simplifica a comunicação. (FREITAS, 2013).

Para melhor compreensão e sintetização, a Figura 3 demonstra, em nível de abrangência, as microfinanças, envolvendo todo o tipo de serviço financeiro para a população de baixa renda; o microcrédito, relativo apenas à operação de empréstimo; o microcrédito produtivo, compreendido como os empréstimos realizados com finalidade produtiva; e, por fim, o microcrédito produtivo e orientado, que, além de ser produtivo, recebe a orientação de um agente de crédito.

Figura 3 - Microfinanças e Microcrédito



Fonte: Silva (2007, p. 21).

A Figura 3 pretende definir o escopo do microcrédito orientado - e não determinar a sua amplitude ou a sua representação, na proporcionalidade das microfinanças, no Brasil ou no mundo. Para efeitos deste trabalho, se quer focar apenas neste subcampo - o microcrédito produtivo e orientado. O corte analítico se faz necessário, em virtude do crescimento observado no microcrédito, de um modo geral. Para que o microcrédito seja viabilizado, há necessidade de intermediação de instituições financeiras e de legislação competente.

Durante algum tempo, os marcos regulatórios foram sendo construídos e, em 25 de abril de 2005, a Lei Federal 11.110 instituiu, no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego, o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO).

O diferencial do programa, como prevê Ribeiro (2009), é justamente a exigência de uma metodologia baseada no relacionamento direto do agente de crédito com o microempreendedor, no local da sua atividade. O atendimento personalizado é feito por pessoas treinadas para orientar o tomador sobre a real necessidade de crédito e a melhor definição do valor do empréstimo e as melhores condições de pagamento, de acordo com a capacidade de pagamento. Além, ainda, de avaliar a melhor aplicação dos recursos, para o desenvolvimento do negócio.

As Resoluções 511/2006 e 611/2009, do Ministério do Trabalho, juntamente com a Resolução 3.422/2006, do Conselho Monetário Nacional, definiram as fontes de financiamento do programa, que são, basicamente, duas: parte dos depósitos à vista, realizados nas instituições financeiras e recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Para operacionalizar o sistema, fazem parte do processo as Instituições Financeiras de Recursos (IFO), que promovem a captação e a destinação dos recursos para as Instituições de Microcrédito Produtivo e Orientado (IMPO). A operação, ainda, poderá ser intermediada pelas Agências de Intermediação (AGI).

As IFO são instituições oficiais autorizadas a operar nesta modalidade: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste, Banco da Amazônia e Banco Nacional de Desenvolvimento Social - BNDES. As AGI são entidades devidamente cadastradas junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, para intermediar operações entre as IFOs e as IMPOs. São agentes: os bancos de desenvolvimento, as agências de fomento, os bancos cooperativos e as centrais de cooperativas de crédito.

As IMPOs são entidades devidamente cadastradas, junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, que realizam operações de microcrédito diretamente com o tomador. Podem ser: Cooperativas de Crédito, Agências de Fomento, Sociedades de Crédito ao Microempreendedor - SCM e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIPS. O tomador é o beneficiário do crédito, empreendedor que atua como pessoa física ou jurídica. Para melhor compreensão acerca disso, se apresenta a Figura 4.

Figura 4 - O Fluxo de Recursos do Microcrédito

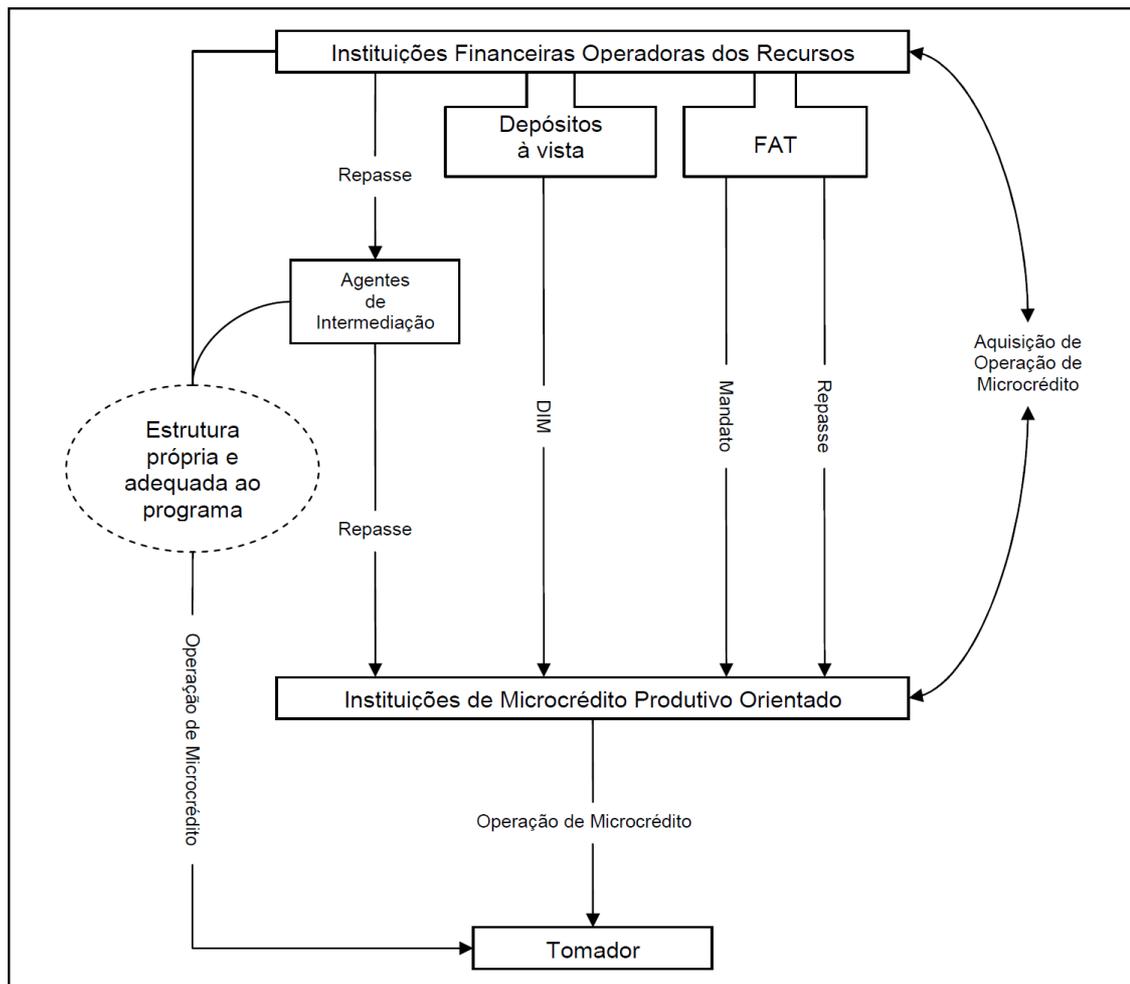


Ilustração 2 Fluxograma dos recursos do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado.

Fonte: Ribeiro (2009, p. 58)

Apesar de as IMPOs comporem um sistema de oferta de microcrédito, elas não dependem, necessariamente, de tais recursos, podendo operar com recursos próprios, até porque as regras existentes podem restringir certas operações de crédito. As IMPOs possuem características que as diferem: as cooperativas de crédito passaram a integrar o organograma do sistema financeiro nacional e foram classificadas como instituições financeiras,

Conforme Art. 17 da citada Lei 11.110:

Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

As agências de fomento, a partir da medida provisória 2.192-70/2001, estabeleceram mecanismos para a redução da presença do setor público estadual na atividade financeira, através de privatizações ou de transformação em Agências de Fomento (AF) de entidades que estavam sob o controle de unidades da federação.

Criadas pela Lei Federal nº 10.194, de 14 de fevereiro de 2001, as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor - SCM são entidades que têm por objeto social a prestação de serviços financeiros às pessoas físicas ou jurídicas, classificadas como microempresas - ME, com vistas a viabilizar empreendimentos de natureza profissional, comercial ou industrial de pequeno porte. (RIBEIRO, 2009).

As OSCIPs são entidades do terceiro setor, portanto, atendem aos preceitos do Art. 3º da Lei Federal nº 9.790/99, enquadrando-se em uma das atividades permitidas. Desenvolvem atividade de prestação de serviço, de caráter público, porém, não estatal. Dentre as atividades contempladas pela lei, está a oferta de crédito, como promoção social.

Para os objetivos deste trabalho, optou-se por estabelecer o estudo apenas nas entidades que oferecem microcrédito, produtivo, orientado e ofertado por OSCIP. Desta forma, o olhar recai apenas para este tipo de entidade, que atua na oferta de crédito aos tomadores de crédito da região metropolitana de Porto Alegre/RS.

Considerando-se as diferentes opções que se delinearam para o microcrédito, para fins deste estudo, restringe-se a atenção para o microcrédito produtivo e orientado - MPO. Entende-se que este modelo pode se caracterizar como uma preocupação para atender às populações excluídas do microcrédito.

Tendo em vista as considerações elaboradas, entende-se que estudar o MPO se manifesta como uma forma de se ilustrar de que maneira uma iniciativa do Legislativo, implementada pelos governos municipal e estadual, com apoio da sociedade, que se constitui no fornecimento de crédito aos pequenos empreendedores da capital gaúcha.

Neste sentido, a questão orientadora de pesquisa poderia ser apresentada da seguinte forma: “como se processa a inovação social do microcrédito produtivo orientado e quais os resultados obtidos para os beneficiários?”

Uma síntese das categorias de análise desenvolvida no referencial teórico é ilustrada no Quadro 5.

Quadro 5 - Instrumento de Pesquisa

Categoria análise	Categorias de Interpretação	Subcategorias	Referencial Teórico
Inovação Social	Conceitos Mudança como objetivo		
Processo	Participação dos Atores	Atuação na formação da entidade	Piotr Sztonpka (2005); Cloutier (2003, 2010); Mulgan (2006, 2010) Chambon et al.(1982); Bouchard et al. (1999) Auclair et Lampron (1987)
	Participação dos Beneficiários	Participação na criação e na adaptação de novos produtos.	
	Atuação de grupos Multidisciplinares	Presença no conselho de administração	
	Os Agentes		
Resultados	Bem-Estar Subjetivo	Físico Emocional e Mental Percepção Geral	Horochovski e Meirelles (2007); Diener e Suh (1997) Sem e Foster (1998; 1997, Hoffman (1998); Ray (1998)
	Resultados Financeiros	Aumento de Renda Aumento de Patrimônio	
	Empoderamento	Criação de novas relações institucionais Regularização da empresa Aumento do capital social (novos amigos, clientes e fornecedores).	

Fonte: Elaborado pelo autor

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Para o desenvolvimento deste trabalho foi efetuado um estudo de caso numa (OSCIP) que atua na oferta de microcrédito, em razão dos objetivos propostos no projeto. Conforme Yin (2001) em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam as questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. (YIN, 2001).

Conforme este mesmo autor pode-se afirmar que o estudo de caso é também uma modalidade de pesquisa, que tem por objetivo examinar profundamente um fato ou fenômeno inserido dentro de seu contexto.

Este estudo de caso está fundamentado a partir de uma pesquisa explanatória, descritiva e bibliográfica. De acordo com Yin (2001, p. 23), “deve haver estudos de caso exploratórios, descritivos ou explanatórios.” Nesta linha de pensamento, este autor ainda afirma que questões do tipo “como” e “por que” são mais explanatórias, e é possível que levem ao uso de estudos de casos, pesquisas históricas e experimentos como estratégias de pesquisa escolhidas. Isso se deve ao fato de que tais questões lidam com ligações operacionais que necessitam ser traçadas ao longo do tempo, em vez de serem encaradas como meras repetições ou incidências. (YIN, 2001).

Ainda, segundo este autor, o estudo de caso tem como ponto de partida os pressupostos teóricos existentes sobre o assunto e a investigação tem por objetivo descobrir fatos novos, que acabam por abrir novos caminhos no decorrer do desenvolvimento da pesquisa, assim sendo, o estudo de caso utiliza uma variedade de fontes de informações, onde os dados são coletados em diferentes momentos e com diversos informantes.

3.1 Delimitação do Estudo

A coleta de dados se dará através de estudo de caso único, com base em pesquisa na Instituição Comunitária de Crédito Porto Alegre Solidária (Portosol), na própria instituição e junto aos beneficiários do microcrédito,

recebidos de forma individual e nos grupos solidários. A entidade situada em Porto Alegre, nasceu em 1996, a partir de uma iniciativa conjunta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, Prefeitura Municipal de Porto Alegre, FEDERASUL e AJE-POA, para fornecer crédito com pouca burocracia, rapidez e taxas acessíveis aos pequenos empresários, registrados ou não.

3.2 Coleta de Dados

Para obter as informações necessárias foi utilizada a busca em arquivos físicos e digitais, documentos, observação direta e entrevistas, com utilização de questionários semi-estruturados. Foi analisada a instituição comunitária de crédito e seus processos, bem como os sujeitos das modalidades individuais e dos grupos solidários durante o período de tempo compreendido entre o primeiro e a última concessão de crédito anterior a verificação de dados.

Os sujeitos da pesquisa foram formados por três grupos, a saber, entrevistados que fazem parte da unidade da instituição, compostas por agente de crédito, gerente operacional, diretor e conselho de administração. Os beneficiários do crédito individual e em grupos e por uma consultora externa a ICC Portosol, mas que coordenou o projeto que deu origem a Portosol e hoje se dedica a assessorar instituições do gênero.

A entrevista realizada com o Diretor e gerente operacional foram realizadas na sede da instituição no centro de Porto Alegre. No caso da agente de crédito, na unidade do bairro Restinga e do Conselho de Administração no seu local de trabalho. Com respeito aos beneficiários estas ocorreram nos seus locais de trabalho, durante o horários de expediente, fato que abreviou a duração das mesmas. Em alguns momentos, inclusive foi dificultada pela movimentação de pessoas, barulhos e afazeres domésticos.

A entrevista com a consultora foi realizada no Aeroporto Internacional Salgado Filho, justamente no momento da sua chegada de um voo doméstico. Apenas algumas horas depois partiria para uma viagem internacional de trinta dias. Ainda com as malas no carrinho, num café do térreo a conversa se desenvolveu sem pressa. Quando falou, entre outras coisas, da sua visita ao Grameen Bank e da rápida convivência com Mohamed Yunus. No (quadro 6) apresenta-se a relação dos entrevistados.

Quadro 6 - Relação dos Entrevistados

Entrevistado	Cargo	Data
E.D	Presidente do Conselho de Administração	17/06/2013
C.M	Diretor	30/01/2013
M.G	Gerente Operacional	01/07/2013
A.D	Agente de Crédito	06/02/2013
L.E	Beneficiário do crédito	06/02/2013
O.S	Beneficiário do crédito	06/02/2013
L.I	Beneficiário do crédito	06/02/2013
M.A	Beneficiário do crédito	06/02/2013
M.I	Beneficiário do crédito	06/02/2013
E.V.	Consultora em Microcrédito	14/06/2013

Fonte: Elaborado pelo autor

As entrevistas foram gravadas com um aparelho de telefone celular modelo Nokia X2, com o devido consentimento dos entrevistados e posteriormente transcritas para facilitar a análise. Os arquivos em MP3 foram gravados no computador pessoal, com identificação individuais com o nome dos entrevistados.

Além e durante as entrevistas foi realizada coleta de dados através de informações em documentos físicos e site da ICC da abcred do MTB, entre outros. Foi também realizada observação participante, que ocorreu, além da sede na filial do bairro Restinga, em Porto Alegre e na Filial Novo Hamburgo. Sem contar um dia inteiro de conversa com a Agente de crédito A.D no carro, em ruas do Bairro Restinga. Foi desenvolvida observação do comitê dos grupos solidários e participação de reunião dos grupos. No (quadro 7) é apresentado resumo das visitas.

Quadro 7 - Visitas Realizadas

DATA	EVENTO
09/07/2012	Reunião na UFRGS, presidente do Conselho e gerente de

	Crédito
11/09/2012	Primeira visita a ICC e conversa informal com Diretor para aprovação da pesquisa.
18/01/2013	Reunião com o diretor da Portosol para planejamento da pesquisa.
23/01/2013	Visita a Filial NH, conversa informal com coordenadora e colaboradores.
23/01/2013	Acompanhamento da Agente de crédito até um potencial cliente no Bairro Kephas, em Novo Hamburgo. Acompanhamento de todo o processo da visita e entrevista.
06/02/2013	Observação realizada junto com o AC no Bairro Restinga
01/03/2013	Observação na sede da ICC do Comitê de crédito do Grupo Solidário
01/07/2013	Observação realizada de reuniões de grupos em NH
26/07/2013	Reunião de ajustes finais da pesquisa na sede da ICC

Fonte: Elaborado pelo autor

Para melhor organização foi adotado um caderno para realizar as notas de campo que segundo Segundo Gibbs (2009, p. 46) “as notas de campo são, em parte, notas mentais e podem ser produzidas enquanto ainda se está em campo ou imediatamente após sair dele, para registrar palavras, frases ou ações fundamentais de pessoas em investigação”. As informações foram posteriormente reunidas, organizadas e parametrizadas, para análise.

3.3 Análise de Dados

Analisar os dados qualitativos significa trabalhar todo o material obtido durante a pesquisa, no caso, as informações obtidas através da análise dos documentos e as transcrições das entrevistas de acordo com Ludke e André (1986).

A tarefa de análise implica, num primeiro momento, a organização de todo o material, dividindo-o em partes, relacionando estas partes e procurando identificar nele tendências e padrões relevantes. Num segundo momento essas tendências e padrões são reavaliados, buscando-se relações e interferências num nível de abstração mais elevado. (LÜDKE; ANDRÉ, 1986).

Na concepção de Trivínos (1987) a análise dos dados é compreendida por três etapas: a pré-análise, que consiste na organização do material obtido do decorrer da pesquisa; a descrição analítica onde os dados são estudados, classificados e categorizados; e a interpretação referencial que é caracterizada pela reflexão e interpretação dos dados obtidos no decorrer da pesquisa.

Visando organizar os dados para análise, as entrevistas foram transcritas e os dados de observação registrados num diário de campo. Posteriormente foi realizada análise do conteúdo e registro das informações na apresentação dos dados, juntamente com alguns dados bibliográficos. Esse trabalho foi guiado pelas categorias de análise, apresentadas no quadro inicial deste capítulo. Os dados foram ordenados visando demonstrar a formação da Portosol, o processo de concessão de crédito e os resultados gerados na vida dos beneficiários.

A partir do referencial teórico e os dados apresentados foi realizada a análise dos dados. Procurou-se seguir uma ordem próxima da apresentação dos dados para facilitar a compreensão das informações. As percepções colhidas foram registradas em capítulo próprio de Análise dos dados, posteriormente foram redigidas as considerações finais, procurando estabelecer contribuições teóricas e gerenciais.

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

O objetivo deste capítulo se concentra na apresentação dos dados coletados junto à unidade de estudo. Primeiramente, descreve-se a caracterização da organização estudada; num segundo momento, busca-se desenvolver a história da instituição para, em seguida, relatar como se desenvolve o processo de concessão do microcrédito na instituição e, por fim, apontar os reflexos na vida dos beneficiários.

5.1 Caracterização da Organização

O objeto deste estudo é a Instituição Comunitária de Crédito Portosol, organização fundada em 17 de novembro de 1995, cujas atividades se iniciaram em 17 de Janeiro de 1996, no município de Porto Alegre/RS. Criada a partir de uma iniciativa conjunta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, da FEDERASUL e da Associação dos Jovens Empresários de Porto Alegre - AJE POA, visa fornecer crédito, com pouca burocracia, rapidez e taxas acessíveis, aos pequenos empresários - registrados ou não.

A Portosol é uma organização não governamental - ONG, sem fins lucrativos e de direito privado. Opera no mercado de microcrédito produtivo orientado como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP e foi a primeira instituição do gênero, no Brasil. Tem seu Estatuto Social registrado no Ofício do Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Porto Alegre. (PORTOSOL, 2013).

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (2013), atualmente, no Rio Grande do Sul, existem quinze OSCIPs operando microcrédito produtivo orientado, além das agências de fomento, das cooperativas de crédito e das sociedades de crédito ao microempreendedor, o que configura uma realidade que foi significativamente alterada, desde a abertura da Portosol, em 1996.

De acordo com Portosol (2013), a ICC tem como missão: facilitar o crescimento e a consolidação de empresas de pequeno porte, através da concessão de crédito, com procedimentos simples e custos acessíveis, bem

como desenvolver tecnologias e transferi-las para entidades afins, mediante o serviço de alta qualidade e a ação em grande escala.

Ao longo dos seus dezessete anos de atividade, o diretor executivo da instituição, C.M., reforçou o entendimento da missão da Portosol como o de apoiar o desenvolvimento socioeconômico das regiões em que atua. *“Temos como objetivo proporcionar acesso aos pequenos empreendedores - formais ou informais - para que possam dar seguimento aos seus negócios”.*

A Portosol atende clientes de Porto Alegre, do Vale do Sinos e da Grande Porto Alegre, através das filiais Cachoeirinha, Novo Hamburgo, Zona Norte, Rubem Berta e Restinga (como se verifica na Figura 5). O corpo funcional é composto por vinte e três funcionários, distribuídos em todas as unidades.

Figura 5 - Filial Restinga



Fonte: Registrada pelo autor

A sede da Portosol está localizada na Rua Alberto Bins, na região central de Porto Alegre, no entanto, fora do centro comercial e financeiro da cidade. Ocupa um prédio de dois pavimentos, em instalações simples e otimizadas, onde o cliente tem contato rápido e direto com o Agente de Crédito – AC e demais colaboradores, para o atendimento das suas demandas.

A instituição realiza empréstimos para pequenos empreendedores, com ou sem registro formal, atendendo à parcela da população normalmente excluída do acesso ao crédito em instituições financeiras convencionais do país. Opera com sistemáticas que flexibilizam - ou até eliminam - as garantias, procurando manter simplificação e pouca burocracia nas operações.

Os empréstimos podem ser feitos na modalidade individual, ou em grupos, através dos chamados “grupos solidários”, formados por, no mínimo, três e, no máximo, sete integrantes. Aceita, inclusive, que parte dos seus membros esteja com restrições ao crédito no sistema financeiro nacional e cria novas possibilidades de reabilitação ao tomador de crédito.

As operações de crédito podem atingir até o valor máximo estabelecido de quinze mil reais (R\$ 15.000,00), na modalidade individual e, no máximo, de cinco mil reais (R\$ 5.000,00) por integrante, no caso dos grupos solidários. Os recursos podem ser investidos em capital de giro, em capital fixo ou com fim misto.

Além de empréstimos de capital próprio, a Portosol tem atuado no programa Gaúcho de Microcrédito do Governo do Estado, realizando a análise de crédito, com recursos liberados diretamente pelo BANRISUL. Segundo C.M, a ICC demorou em aderir ao sistema por temer a falta de continuidade do modelo, mas, segundo a agente de crédito A.D, isso tem permitido que a Portosol pudesse entrar com suas modalidades de crédito.

O quadro de funcionários é composto por agentes de crédito, internos e externos, analista financeiro, pessoal administrativo, gerente operacional, diretor e um conselho externo, que realiza reuniões regulares, com seis integrantes.

De acordo com Ptpoa (2013), a Portosol já realizou mais de cento e vinte e uma mil operações de microcrédito, desde o início das suas atividades e o valor dos empréstimos se aproxima dos cento e quarenta milhões de reais, no período. O *banco do povo*, como é chamado, trabalha com uma metodologia de

concessão de crédito adequada à realidade dos seus clientes. A inadimplência, também, é apresentada como fator positivo, fixada em um vírgula seis por cento (1,6%).

O Conselho de Administração, que atua como representante dos sócios e da sociedade como um todo e auxilia na gestão, é formado por representantes da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, da FEDERASUL, da AJE POA e por representantes da sociedade civil. O Quadro 8 evidencia o número de representantes por entidade:

Quadro 8 - Formação do Conselho de Administração

ENTIDADE	NÚMERO DE INTEGRANTES
Prefeitura	2
Governo RS	1
FEDERASUL	1
AJE POA	1
SOCIEDADE CIVIL	4
Participante do OP	1
Experiência e no saber técnico assuntos próprios Portosol.	3

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os dados apresentados, até o momento, se prestaram a dar uma visão acerca da estrutura e da organização da Portosol, possibilitando a compreensão sobre a atuação da entidade no mercado de crédito gaúcho. A seguir, serão apresentados os passos que se seguiram desde 1992, até o efetivo início da Portosol, em 1996, procurando reconstruir um pouco da sua história.

5.2 Como a Portosol Começou

Ao desenvolver este tópico, busca-se descrever a história da instituição, destinando especial atenção aos fatos que estão alinhados aos objetivos deste trabalho. Procura-se discorrer sobre as motivações que conduziram os primeiros passos desta caminhada, os marcos legais, a formação do grupo de trabalho para desenvolver o projeto da Portosol e, finalmente, a sua organização, sua constituição e o início das atividades.

De acordo com Moura (2000), antes do surgimento da Portosol, Porto Alegre já contava com uma experiência de microcrédito, baseada em outros fundamentos e em outra escala. Com apoio do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, surgiu, em 1986, o CEAPE Ana Terra, decorrente da parceria entre a Accion Internacional e a UNICEF e apoiado pelo Governo estadual. Posteriormente, a ideia foi replicada em treze Estados brasileiros, dando origem à Federação Nacional de Apoio aos Pequenos Empreendimentos - FENAPE.

Passados alguns anos da iniciativa, em 1992, o Brasil convivia com altas taxas de inflação que corroíam o poder de compra da população, especialmente, a menos favorecida. Neste cenário, Tarso Genro toma posse como Prefeito de Porto Alegre, no segundo mandato do Partido dos Trabalhadores – PT, na capital gaúcha.

Neste mesmo ano, por iniciativa do então vereador, Clóvis Ilgenfritz da Silva, surge a proposta de lei para constituir um banco popular no município de Porto Alegre. De acordo com Mick (2003), a lei foi aprovada na Câmara de Vereadores e desencadeou discussões, no intuito de formalizar este objetivo.

O diretor da Portosol, C.M, relembra o fato em entrevista, na qual também refere que o projeto teria nascido pela iniciativa do então vereador de Porto Alegre, Clóvis Ilgenfritz da Silva.

“[...] o projeto da Portosol vem da iniciativa, na época de um vereador, Clóvis Ilgenfritz, que, numa missão em que foi para Bangladesh, lá tomou conhecimento da experiência do microcrédito”.

A instituição nasceu com a ideia de desenvolver e de apoiar o empreendedorismo, no município de Porto Alegre. A preocupação com a exclusão social ganhou espaço desde o início do projeto e, segundo C.M., a ideia trazida pelo vereador encontrou aceitação no município, que já visualizava

a necessidade de se criar políticas para desenvolver e apoiar o empreendedorismo popular. Ao mesmo tempo, o objetivo era atender aos empreendedores populares, concedendo financiamento, não dentro da ótica convencional, mas, de alguma forma que realmente conseguisse chegar nessa população excluída do sistema financeiro. Logo, observa-se, desde o nascedouro da instituição, uma preocupação em oferecer crédito aos pequenos empreendedores excluídos do sistema de crédito convencional.

Apesar da aprovação da Lei na Câmara de Vereadores de Porto Alegre, autorizando a criação de uma instituição de crédito municipal, ainda precisava haver aprovação do Executivo, no caso, do prefeito Tarso Genro, o que só ocorreria em 1993. A Lei Municipal 7.233/93 autorizou a administração municipal a enviar esforços visando à criação de um Banco Municipal. Além da citada Lei aprovada, uma segunda, com a finalidade de criar uma Secretaria Especial para o planejamento e a captação de recursos, precisou ser criada. (PORTOSOL, 2013).

De acordo com Portosol (2013), posteriormente, uma nova lei, a 7250/93, instituiu a Secretaria Extraordinária de Captação de Recursos, conferindo a finalidade de planejar os estudos necessários para a criação de uma agência municipal de fomento à atividade produtiva. Começou a sair do papel no ano seguinte, quando a administração municipal criou a Secretaria Extraordinária de Captação de Recursos - SECAR, que tinha, dentre seus objetivos, analisar a viabilidade de criar um banco para a cidade.

De apenas uma ideia, agora, a edição de Leis municipais abriu caminho para tornar realidade um projeto, que pretendia preencher uma lacuna na oferta de crédito, para os pequenos empreendedores de Porto Alegre.

5.3 O Projeto Consolidado

O fundamento legal, ora criado, permitiu à Prefeitura de Porto Alegre desenvolver ações para a formação de uma instituição de crédito municipal. No entanto, o debate se tornou amplo e ultrapassou os limites municipais e partidários, incluindo representantes do Governo do Estado, de partido oposto ao daquele que governava o município, na época.

De acordo com Mick (2003), desde o início do projeto, o governo municipal do Partido dos Trabalhadores – PT se mostrou aberto às contribuições de outros partidos. A recém-criada Secretaria Extraordinária de Captação de Recursos - SECAR organizou um grupo de trabalho com a participação das Secretarias Municipais da Fazenda e da Indústria e Comércio, além do Programa de Geração de Emprego e Renda - PRORENDIA, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Social do Governo do Estado.

O processo de construção da Portosol se deu através de ações multipartidárias e de pluralidade, conferindo à nascente entidade, um caráter público não estatal. Parece que a grande preocupação estava na continuidade e na isenção política da futura entidade.

O grupo de trabalho, posteriormente, recebeu reforço da Sociedade Alemã de Cooperação Técnica – GTZ Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit – através da sua consultora, Evanda Burtet Kwitko, que havia sido diretora do CEAPE Ana Terra, durante mais de seis anos.

“Fui para Canela participar de um evento que a GTZ estava promovendo com a Prefeitura de Porto Alegre [...] ela trouxe um consultor da Colômbia, nessa reunião e ficou decidido que seria criada uma instituição microfinanceira, então eu fui convidada pela GTZ para montar um projeto” (E.V).

O grupo de trabalho deu andamento na busca de uma proposta que melhor traduzisse as expectativas e que, ao mesmo tempo, atendessem às normas legais vigentes adequadas ao caso, visto tratar-se de uma inovação no mercado de crédito no Brasil. O desafio seria adaptar experiências, desenvolvidas em diferentes lugares, como Bolívia ou Índia, para a realidade brasileira e gaúcha. E que, ainda, contemplasse o patrocínio do poder público local, já que não havia nada parecido no país, nem no exterior. (E.V).

Segundo E.V o desafio da adaptação de um projeto à realidade brasileira e gaúcha foi enfrentado pela diversidade de atores, no desenvolvimento de um estudo de viabilidade técnica capaz de ser apresentado como resposta à altura das expectativas latentes. O Quadro 9, que segue, demonstra a participação dos atores envolvidos na criação da entidade.

Ator	Representante
Prefeitura Municipal de Porto Alegre	Secretaria da Fazenda e Indústria e Comércio
GTZ	Sociedade Alemã de Cooperação Técnica
Governo do Estado do Rio Grande do Sul	SEDAI Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Social
PRORENDA	Programa de Geração de Emprego e Renda

Fonte: Elaborado pelo autor.

A participação dos diversos atores parece ter cooperado no agrupamento de forças para o projeto, que se mostrava acima dos interesses político partidários. As instituições nomearam representantes para o grupo de trabalho, que deveria elaborar um estudo de viabilidade para a nova instituição. Este grupo foi formado por técnicos de diferentes áreas, como: um sociólogo, uma matemática, um físico e um economista. A coordenação foi realizada pelo economista Carlos Alberto Neves, funcionário do Banco de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul - BADESUL. (DUARTE, 1997).

Para melhor compreensão, apresenta-se o Quadro 10, com os integrantes do grupo de trabalho, as instituições que representam e suas respectivas profissões:

Quadro 10 - Grupo do Projeto

Instituição	Nome do Integrante	Área do Conhecimento
BADESUL	Carlos Alberto Neves	Economista
GTZ	Evanda Burtet Kwitko	Matemática
UFRGS	Gerhard Jacob	Físico

Fonte: Elaborado pelo autor

Dentre os participantes, destaca-se o papel da GTZ, um órgão do governo alemão criado para estimular o desenvolvimento das nações periféricas. Em 1995, desenvolvia-se o projeto PRORENDA, de apoio à capacitação de pequenos e de microempreendedores, no Rio Grande do Sul.

Por meio desse programa, a GTZ foi convidada a integrar o grupo que discutia a criação de um banco municipal na capital gaúcha.

A GTZ contratou Evanda Kwitko para atuar como consultora, junto ao grupo de técnicos que elaborou o projeto da Portosol e apoiou a reunião de informações sobre experiências de microcrédito em países latino-americanos. A consultora visitou quinze organizações chilenas e, a partir das experiências lá encontradas, trouxe uma proposta para a metodologia de grupos solidários adotada na Portosol.

A GTZ realizou a centralização das informações práticas e tecnológicas, a proposição de alternativas e o aporte financeiro. Segundo E.V, a vinculação local da GTZ e a sua conexão internacional possibilitaram às ações locais interligarem-se, globalmente. Em cada uma dessas dimensões, a ação da GTZ foi acompanhada de decisões e de intervenções autônomas de seus interlocutores, na Prefeitura de Porto Alegre e no Governo do Estado.

Mick (2003) refere que *O estudo de viabilidade*, de trezentos e seis páginas (306) páginas, foi produzido de julho a outubro de 1994, período em que o grupo técnico trabalhou, exclusivamente, na formulação desse projeto e estabeleceu as bases para a construção de uma instituição, que se tornaria modelo para outras organizações do gênero, surgidas no Brasil.

5.4 Nasce a Portosol

Após quatro meses de trabalho direcionado à elaboração do projeto de constituição da instituição, foi concluído o estudo de viabilidade. Na nova fase, conforme E.V, buscou-se a efetivação do projeto, através das ações operacionais necessárias ao funcionamento da entidade, a saber:

- a) busca da legalização da participação da Prefeitura Municipal de Porto Alegre;
- b) aprovação da lei municipal que autoriza o município a participar e a repassar recursos a fundos perdidos para a Instituição;
- c) definição dos parceiros;
- d) definição dos aportes para a formação do fundo rotativo;
- e) assembleia geral para a criação da Instituição Comunitária de Crédito Portosol e a aprovação dos Estatutos;

f) estruturação material e humana.

Ao final dos trabalhos do projeto e ao início de ações operacionais, começa a formatação de uma instituição pública não estatal, que não ficaria a cargo da municipalidade e dos governos, portanto, optou-se por uma instituição civil autônoma. Portosol (2013) destaca que o mais significativo foi a forma de construção dos consensos que viabilizou as parcerias, envolvendo diversos atores, com diferentes posições e filiações político-partidárias.

A Portosol teve como sócios fundadores a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, com o aporte de R\$ 700.000,00 e o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, que investiu R\$ 350.000,00. A Federação das Associações Empresariais do Estado do Rio Grande do Sul (FEDERASUL) e a Associação dos Jovens Empresários e Porto Alegre (AJEPOA) completaram o quadro social, sem, no entanto, realizarem investimento financeiro. (KIWITO, 2002).

Posteriormente, a GTZ e a *Inter-American Foundation - IAF*, agência norte-americana de cooperação internacional, realizaram doações de R\$ 306.400,00 e R\$ 223.700,00, respectivamente, para a constituição de um fundo e para gastos administrativos. Ademais, a GTZ ofertou toda a consultoria técnica e metodológica, para estudos de implantação realizada, na elaboração do projeto. (PORTOSOL, 2013).

Uma característica sempre presente, na formação da Portosol, foram as parcerias. Após a sua constituição, outras instituições foram agregadas; algumas, com aportes financeiros e outras, com contribuições diversas. O Banco Nacional de Desenvolvimento Social - BNDES e o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE/RS realizaram empréstimos que totalizaram, em julho de 2000, a soma de R\$ 7,6 milhões em condições favorecidas. Outra instituição que colaborou foi a Caixa Econômica Federal - CEF, cedendo espaço físico independente, em uma de suas agências (PORTOSOL, 2013).

A consolidação da Portosol ocorreu através do aporte de recursos, formando o Capital Inicial, totalizando R\$ 1.580.100,00, ficando assim constituído:

Quadro 11 - Composição do Capital Inicial da Portosol

Prefeitura Municipal de Porto Alegre	R\$ 700.000,00
Governo do Estado do Rio Grande do Sul	R\$ 350.000,00
<i>Inter-American Foundation</i> (Doação)	R\$ 223.700,00
GTZ (Doação)	R\$ 306.400,00
TOTAL	R\$ 1.580.100,00

Fonte: Adaptado de Portosol (2013).

Com a formação jurídica e, agora, com os recursos aportados, a ICC estava em condições de desenvolver suas atividades, cumprindo a missão estabelecida. Para tanto, o Quadro 12 descreve o resumo dos principais momentos do processo de constituição da ICC, desde o surgimento da ideia até o início das suas atividades.

Quadro 12 - Resumo Histórico

Primeira Fase – 1991
<input type="checkbox"/> Surgimento da ideia do Banco Municipal de Porto Alegre (BAMPA)
Segunda Fase – 1993
<input type="checkbox"/> Criação da Secretaria de Captação de Recursos (SECAR), ligada ao Governo Municipal;
<input type="checkbox"/> Redefinição da proposta do BAMPA.
Terceira Fase – 1994
<input type="checkbox"/> Criação do Grupo de Trabalho envolvendo SECAR, Secretaria Municipal de Fazenda (SMF) e Secretaria Municipal da Indústria e Comércio (SMIC);
<input type="checkbox"/> Participação do projeto PRORENDA - Microempresas/RS;
<input type="checkbox"/> Consultoria específica, viabilizada através da Sociedade Alemã de Cooperação Técnica – GTZ;
<input type="checkbox"/> Consultas ao Banco Central (BACEN) e ao Tribunal de Contas do Estado (TCE);
<input type="checkbox"/> Elaboração do projeto de criação da Instituição.
Quarta Fase – 1994/1995
<input type="checkbox"/> Busca da legalização da participação da Prefeitura Municipal de Porto Alegre

Alegre;
<input type="checkbox"/> Aprovação da lei municipal que autoriza o município a participar repassar recursos a fundos perdidos para a Instituição;
<input type="checkbox"/> Definição dos Parceiros;
<input type="checkbox"/> Definição dos aportes para a formação do fundo rotativo;
<input type="checkbox"/> Assembleia geral para criação da Instituição Comunitária de Crédito Portosol e aprovação dos Estatutos;
<input type="checkbox"/> Estruturação material e humana.
Quinta Fase – 17 de Janeiro de 1996
<input type="checkbox"/> Abertura da Portosol.

Fonte: Portosol (2013).

Após quatro anos, desde a aprovação da lei que autorizava a Prefeitura a criar uma instituição de crédito, ocorre a abertura da Portosol, com a responsabilidade de atender às expectativas dos diversos atores envolvidos no processo de criação e de organização da primeira entidade de crédito do Brasil, nos moldes estabelecidos. (PORTOSOL, 2013).

A Portosol foi a primeira instituição de microcrédito no Brasil constituída com recursos de órgãos governamentais, passando o microcrédito a ser considerado como política pública de desenvolvimento. Seu modelo vem sendo replicado em vários municípios do Brasil. (PORTOSOL, 2013).

No próximo tópico, será abordado como se desenvolve o processo de microcrédito.

5.5 Como Acontece o Processo de Microcrédito

O presente tópico procura desenvolver de que forma ocorre o processo de concessão do microcrédito, através da PortoSol. Nesta seção, será apresentado o desenvolvimento de cada passo da concessão de empréstimos, na forma individual e no crédito solidário.

O primeiro é a prospecção de clientes, depois, a visita e a entrevista, junto aos interessados, os planos de pagamento e as taxas de juros, a análise de crédito e as formas de cobrança.

A sustentabilidade da organização e o equilíbrio das contas representam uma necessidade, pois, a entidade não recebe recursos públicos para sua manutenção. Desse modo, precisa trabalhar para alcançar certa escala que permita atingir superávit em suas contas. Portanto, a busca por metas é uma constante, na instituição. A captação e a manutenção de clientes são fundamentais, como em qualquer outro negócio.

Os empreendedores atendidos são, prioritariamente, os que apresentam dificuldades em acessar as linhas de crédito tradicionais, por não enquadrarem-se nas exigências mínimas das instituições financeiras para a concessão do crédito, como falta de formalização da atividade.

Como atividades para o cumprimento de metas, constam: a divulgação da Portosol em bairros e em vilas, as visitas aos estabelecimentos potenciais, a entrega de panfletos e o incentivo aos agentes de crédito, através do pagamento de comissões.

Conforme a beneficiária de crédito L.E, foi através dessas divulgações que ela chegou à Portosol: “[...] acho que foi um rapaz que passou aqui e deixou um papel”. Quando há interesse, o cliente entra em contato e recebe a visita de um agente de crédito ou vai diretamente à agência.

O agente de crédito é o colaborador da Portosol, responsável pelo elo entre o tomador do crédito e a instituição. Atua tanto na captação de novos clientes, como na concessão de novos créditos e na renovação de empréstimos dos clientes ativos. Realiza entrevista e preenchimento do Levantamento Socioeconômico - LSE dos pretendentes ao crédito, tendo importante participação na aprovação do empréstimo, pois, manifesta o seu parecer, quanto à aprovação do empréstimo. Entretanto, o parecer definitivo, no que se refere à liberação, será dado pelo Comitê de Crédito na sede da Portosol, para onde segue a documentação.

A entrevista dura cerca de quarenta minutos e, normalmente, é feita no local de trabalho ou na casa do interessado. O agente de crédito tem a responsabilidade de transmitir credibilidade ao empreendedor, da mesma forma que este ao agente. O pequeno empresário abre as portas do seu negócio ou da sua casa, o que, em muitos casos, divide o mesmo espaço, na esperança de obter recursos para desenvolver a sua atividade.

A possibilidade de tomar recursos com taxas razoáveis e sem garantias reais, muitas vezes, pode justificar a permissão de acesso e representar a motivação para responder à demorada entrevista, que questiona, dentre as perguntas, se há uso de remédios controlados e solicita a apresentação da fatura do cartão de crédito.

Existe outra modalidade de concessão de crédito, conhecida como crédito solidário, em que o empréstimo pode ser concedido a partir da formação de um grupo de amigos, integrantes de uma mesma cadeia produtiva ou mesmo, por outro interesse.

O grupo poderá ser formado por um mínimo de três integrantes e, no máximo, sete. Tem como vantagem, a simplificação do processo, permitindo, inclusive, a inclusão de parte dos membros com restrição ao crédito. Os pagamentos são efetuados semanal ou quinzenalmente, sempre pelo responsável eleito por seus membros, que terá a responsabilidade de reunir os valores, para repassá-los à Portosol.

Os grupos solidários significam uma alternativa para aqueles tomadores de crédito que apresentam algum tipo de restrição cadastral, junto ao SERASA ou ao SPC. Nesse caso, interessados na obtenção de crédito podem formar, livremente, um grupo de afinidade ou de interesse, para, juntos, conseguirem o crédito. O grupo pode ter, no mínimo, três e, no máximo, sete participantes, todavia, a participação de integrantes com restrição, tem limite: pode ser de apenas um, quando o grupo tiver três integrantes e até três, quando possuir sete membros.

Cada grupo formado recebe um nome, dado pelos próprios participantes. Verificou-se como exemplo o grupo Confiança, formado por migrantes nordestinos que realiza venda “porta a porta” de redes, de roupas de cama, mesa e banho, de cestas básicas e de produtos de limpeza, os quais cooperam entre si, mas, atuam individualmente. Outro exemplo é o Girassol, formado a partir de uma lojista e outros empreendedores do seu bairro.

O limite máximo de crédito liberado é de três mil reais para o integrante do grupo que possui restrição e de cinco mil reais para quem não possui qualquer tipo de impedimento ao crédito na praça. O prazo de pagamento pode ser semanal ou quinzenal. O número de parcelas do empréstimo é de quatro quinzenais ou oito semanais; e o máximo é de doze quinzenais ou vinte quatro

semanais. Um fato relevante é que o grupo elege um responsável para o pagamento e este deverá efetuar o pagamento, através de um boleto único, emitido para o grupo.

Os eventuais atrasos verificados ao longo do pagamento das parcelas são analisados durante a reunião do comitê de crédito da instituição. Em reunião realizada em primeiro de março de 2013, na sede da Portosol, a agente de crédito P.A. apresentou a justificativa do grupo Confiança, pelo atraso de um dia, no pagamento da parcela. O motivo teria sido um problema no código de barras do boleto, o que obrigou o beneficiário a ir até a Portosol para buscar outro documento e efetuar o acerto, no dia seguinte.

Os grupos solidários possuem um regimento que é acessado regularmente e, dentre suas regras, está o funcionamento do comitê de crédito do grupo. Os integrantes são todos os agentes de crédito que atuam com crédito solidário e a frequência das reuniões é semanal. A cada dois meses, são escolhidos o/a presidente e o/a secretário/a do comitê, que organizam as reuniões. É função do comitê: avaliar toda liberação de crédito para novos tomadores ou para renovações.

Relatos da agente de crédito A.D. revelam que ela não conhecia a pobreza até a Portosol começar a trabalhar com crédito solidário; já a agente P.A. fala que *“nunca tinha entrado em vila antes [...]”*. A agente C.I. conta que já conseguiu livrar muitos das mãos de agiotas. As agentes de crédito realizam o trabalho de indutoras do processo, de monitoras e de orientadoras, conforme diz C.I.: *“é preciso ensinar o cliente a se controlar com o uso do dinheiro”*.

Observou-se que o indivíduo que possui restrição ao crédito no sistema bancário se esforça para reunir outras pessoas e formar um grupo. No entanto, o agente procura saber o que motivou aquela situação e qual o interesse em regularizar a pendência creditícia.

O agente de crédito pode representar uma esperança de retomada das relações comerciais do indivíduo, que se mobiliza em busca de outros microempreendedores, em busca de um voto de confiança e de compreensão do agente de crédito, para que este conceda uma nova oportunidade.

Para a concessão de crédito de forma individual, ocorre a exigência de não existirem dívidas registradas no SERASA ou no Banco Central, ocorrendo exceções, em alguns casos, após avaliação do comitê financeiro. Esses casos

referem-se, normalmente, aos clientes antigos, que têm bom relacionamento com a ICC e que passam por dificuldades, que são explicadas ao agente de crédito e são consideradas como justificadas, por ele e pelo comitê financeiro.

Para que o crédito seja aprovado, se faz necessária a existência de garantias, que podem ser desde um avalista com renda comprovada ou bens que sejam alienáveis ou o próprio bem financiado, como: máquinas, equipamentos ou veículos. Podem ser aceitos bens de uso da família, quando o empreendimento financiado não tem boa estruturação. (KIWITO, 2002).

Para a gerente operacional M.G., para que o crédito seja aprovado, precisa da avaliação do comitê de crédito, que é composto por três colaboradores, sendo uma analista de crédito, que libera valores de até três mil reais, um financeiro e pela gerente operacional. As reuniões ocorrem em terças e quintas-feiras, para aprovarem créditos acima de três mil reais.

No que diz respeito à cobrança de valores que não são pagos no prazo, M.G. explica que, a partir da constatação do atraso, o beneficiário de crédito recebe uma visita e passa a ocorrer uma pressão para realizar a cobrança. Caso o pagamento não seja efetuado, o meio de cobrança é a JEC, ou seja, a Junta Especial de Conciliação e julgamento. A Portosol não tem interesse em retomar os bens oferecidos em garantia, por ter dificuldade de revenda. Nesse caso, há o incentivo para que o próprio cliente faça a venda e efetue o pagamento do seu débito, junto à instituição.

Em conformidade com Kiwito (2002), a característica mais significativa da Portosol é a transparência que, desde o começo, norteou toda a discussão da proposta até a sua criação. A clareza nesta construção facilitou o estabelecimento de parcerias, através do esforço de empresários, de políticos, de profissionais liberais e de líderes comunitários.

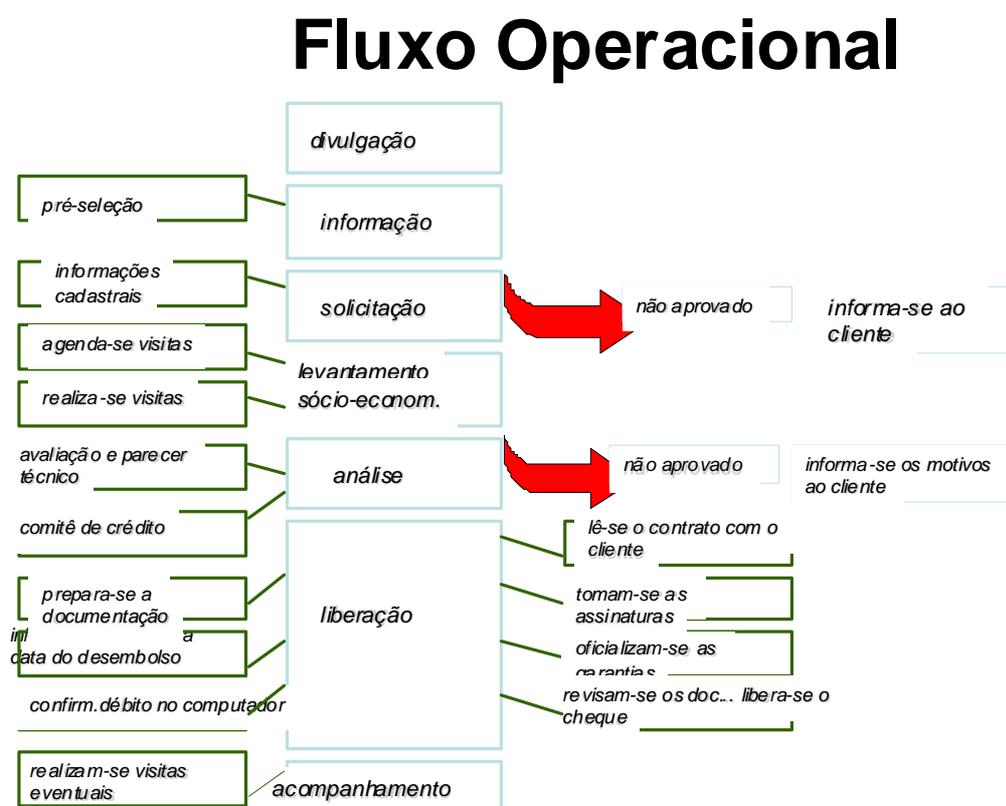
A decisão de tratar o beneficiário de crédito como cliente é outro componente da filosofia da Portosol, o que demanda um atendimento atencioso e dedicado, que pode ser verificado em todos os seus colaboradores. Kiwito (2002) menciona que tudo foi planejado, desde as instalações, para que o beneficiário do crédito sinta-se cliente - e não alguém que pede um favor.

No entendimento de E.V a instituição foi feita para ser sustentável e não assistencialista. Esta informação também foi destacada por E.D:

Há uma preocupação um pouco maior com relação a garantir a sustentabilidade da instituição, porque o agente de crédito seu salário depende disso, tem que ter retorno, senão ele perde o emprego. A Portosol perde, tem que fechar a agência, qualquer coisa assim, então realmente também troca, instinto de auto preservação do seu próprio emprego.

Para sintetizar o processo de concessão do microcrédito, a Figura 6 ilustra o fluxo da operação, da divulgação e da prospecção de clientes, até a aprovação do crédito.

Figura 6 - Fluxo Operacional



Em seguida, apresenta-se a forma como ocorre a gestão da Portosol, descrevendo a organização interna da gestão e a atuação do conselho de administração da entidade.

5.5.1 A Gestão do Processo de Microcrédito

Para o desenvolvimento da sua gestão, a Portosol, mantém uma estrutura institucional composta da seguinte forma: assembleia geral dos

sócios, conselho fiscal, conselho de administração e diretoria executiva. (PORTOSOL, 2013).

Os sócios, assim considerados, são os representantes das instituições fundadoras, a saber: Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Governo do Estado do Rio Grande do Sul, Federação das Associações Empresariais do Rio Grande do Sul - FEDERASUL e Associação dos Jovens Empresários de Porto Alegre. (PORTOSOL, 2013).

No entanto conforme a presidente do Conselho de Administração, E.D esta participação não tem sido tão efetiva.

“Quem ta realmente participando do conselho são 2 representantes da comunidade UFRGS, um da Prefeitura e outro do Governo do estado,mas a prefeitura e governo do estado muda muito e realmente digamos assim. Só houve um período do governo anterior que tinha um secretario do governo que participava, mas depois Também terminou o governo e no novo governo esta até mais difícil conseguir representação, então , depois disso a prefeitura criou o seu programa de microcrédito, igualzinho ao nosso.”

A assembleia geral dos sócios elege o conselho fiscal, composto por três integrantes. A diretoria executiva é composta por apenas um diretor, Cristiano Mross. O diretor, por sua vez, é assistido pelo Conselho de Administração. (PORTOSOL, 2013).

Com respeito a participação dos beneficiários no conselho de administração, E.D explica que *“Como não tá previsto no regimento, não tem, prevê assim, representante da comunidade, e mais recentemente esta representação tem sido de professores da universidade”*.

No aspecto operacional, a entidade conta com uma gerente operacional que responde ao diretor, uma analista financeira e os comitês de crédito responsáveis pela liberação dos recursos e o agente de crédito, que trabalha na ponta, em contato direto com o cliente, realizando a captação e a “venda” do dinheiro.

O ciclo do processo pode ser assim descrito: o conselho de administração atua no cumprimento da missão da Portosol, assessorando e cobrando o diretor que, por sua vez, procura traduzir a meta, de forma factível, consoante com as condições e as limitações e acessando a gerência operacional. Esta, então, atua junto aos agentes de crédito e comitês para a

realização e o cumprimento da missão, aliadas ao desempenho financeiro e operacional da entidade.

De acordo com a gerente operacional M.G., o alinhamento entre o conselho e o agente de crédito encontra limitações na sustentabilidade da organização, que enfrenta, hoje, a concorrência das instituições financeiras que oferecem crédito ao público-alvo do microcrédito. A abundância de crédito no mercado, nos últimos anos e o surgimento de concorrência para o setor, com surgimento de outras instituições de microcrédito, têm gerado a necessidade de mudanças, para o alcance de metas para a sustentabilidade da Portosol.

Continua M.G.: *“é muito difícil trabalhar com o microcrédito”*, pois, o retorno vem dos empréstimos de valor maior. As ofertas dos bancos têm forçado a ICC a trabalhar com novos produtos e serviços, como crédito pré-aprovado, no sentido de agilizar o processo e manter clientes. *“O antigo presidente do Conselho de Administração nos cobrava muito o microcrédito de raiz”*, no entanto, se faz preciso realizar empréstimos de maior valor, a fim de poder financiar os clientes menos favorecidos.

Outro fator destacado diz respeito à situação de inadimplência generalizada nas camadas menos favorecidas da população, devido à grande oferta de crédito das instituições financeiras que massificaram o processo, através de empréstimos consignados, de cartões de crédito, dentre outros recursos, os quais foram usados, de forma indiscriminada, por essas pessoas. Segundo M.G., o fato tem dificultado o acesso ao referido público. Diferentemente do mercado convencional de crédito, o microcrédito desenvolvido na Portosol é produtivo e orientado, na intenção de educar o beneficiário, para o melhor uso de tais recursos.

A gerente operacional M.G. afirma que o processo é complexo e oneroso. O levantamento econômico, feito durante a visita, é difícil e demorado de se fazer. Com isso, enfrenta-se dificuldade em se contratar agentes de crédito e, pela raridade de profissionais no mercado, busca-se admitir funcionários sem experiência e treiná-los para a função.

Na ponta do processo, está o agente de crédito, responsável por traduzir toda a expectativa da sociedade na Portosol em atender aos pequenos empreendedores e em gerar resultados satisfatórios. A relação do agente com o beneficiário de crédito é, antes de tudo, uma relação de confiança, pois, ele

representa, muitas vezes, aquele que vai realizar um sonho, como explica M.G. A agente de crédito A.D. confia que, antes de atuar na função, era vendedora e atendia aos desejos momentâneos dos clientes; hoje, lida com seus sonhos.

Uma realidade revelada pela agente A.D. é a pobreza enfrentada: o agente de crédito toma contato, de forma muito pessoal, com o cliente e com sua realidade, já que entra na sua casa e vivencia situações que vão muito além da simples oferta de crédito. A entrevistada narra que já tomou contato com agressões domésticas, violência, tráfico de drogas e que precisou se posicionar, diante das situações. Ainda assim, precisou ser dura, na hora de efetuar a cobrança.

Na sua experiência, M.G. diz que o dinheiro oferecido através do microcrédito precisa ser bem investido e que orientar representa o papel do agente de crédito. Em contrapartida, percebe, em muitos casos, a falta de organização do beneficiário do crédito e a sua dificuldade em separar valores para a vida pessoal e a da empresa. A falta de organização e de talento do empreendedor tem resultado no insucesso de alguns tomadores de crédito.

5.6 Os Reflexos do Microcrédito

A instituição comunitária de crédito Portosol tem como missão facilitar o crescimento e a consolidação de empresas de pequeno porte, através da concessão de crédito. O objetivo final é atender ao beneficiário do crédito, na sua necessidade financeira. Portanto, todo o trabalho realizado visa, em última análise, conceder o crédito e que este gere desenvolvimento ao pequeno negócio.

Por conseguinte, a presente seção objetiva apresentar a realidade dos casos estudados, para a feitura deste trabalho, viabilizando a visão, ao leitor, do cenário encontrado e do perfil dos beneficiários do microcrédito da Portosol.

Os casos estudados se referem aos negócios estabelecidos no Bairro Restinga, na zona sul de Porto Alegre, região de grande população da capital gaúcha, notadamente de menor poder aquisitivo, com atividade econômica em

pequenos comércios e em serviços. Nesta realidade socioeconômica, foram selecionados casos para pesquisa.

- A empreendedora

A disposição de L.E. impressiona: abre as portas de seu negócio - loja, salão de beleza e confecção. As três atividades convivem no mesmo prédio, porém, em espaços diferenciados. No seu local de trabalho, bem organizado, concede a entrevista, alertando estar com pressa, porque ainda precisa preparar o almoço. A pequena comerciante apresenta objetividade nas suas respostas, balizadas por metas e projetos de vida.

Explica que já tinha o negócio, quando conheceu a Portosol, há mais de dois anos, que *“veio me ajudar”*. Para isso, formou um grupo com outras amigas e passou a retirar empréstimos, regularmente. O negócio tem se desenvolvido de forma a garantir o sustento da família:

“[...] vejo assim, que ali dá uns 2.500, aqui no salão, deve dar uns dois, a loja, nem se fala, só daqui que eu vivo. Aqui, o dinheiro que eu tenho do meu carro, que eu mantenho minha casa, só daqui, eu não tenho outra renda [...]”. (L.E.).

Um fator observado nos comentários da beneficiária do crédito diz respeito à maneira como se sente em relação à sociedade, por ter seu próprio negócio. L.E. diz:

“[...] eu tenho o meu respeito. Não tanto quanto eu quero, eu quero mais, não é? Mas, eu vejo que até a minha vizinha da rua está sempre me elogiando, ai tu trabalha (sic) muito, a gente gosta de vir aqui, a gente compra, tu pode (sic) ter certeza que a gente nunca vai ficar te devendo. Hoje, veio a dona Bete aqui, que compra assim, de cartãozinho, eu tenho máquina de cartão, mas ela traz uma caderneta de antigamente, sabe? E eu vendo pras pessoas e elas não tentam me tirar nada [...]”.

O bem-estar do beneficiário do crédito é outro aspecto a ser observado, verificado pela satisfação com a sua situação. Acerca disso, L.E. explica que se

sente tranquila, que conversa bastante com os filhos, fala da sua fé e diz que, dessa forma, tem paz:

“[...] aquilo me dá uma paz de espírito sabe, e tu tem (sic) que estar em paz pra conseguir trabalhar”.

Revela, também, haver um ambiente tranquilo em casa. Diz sentir-se agitada quando tem contas a pagar: *“[...] aí, eu me preocupo, né?”*.

- Uma carroça para reciclagem

Numa área de ocupação nos limites do bairro, local denominado como Restinga Velha, O.S. recebe para a entrevista, sem cerimônia, num espaço a céu aberto, onde reúne os objetos recolhidos na vizinhança, com auxílio de uma carroça.

“Aí quando ‘nóis começemo’ (sic) ali, ‘nóis compramo’(sic) carroça e aí começou a dar bem, começou a melhorar as coisas. E por enquanto só dei uma parada por causa do cavalo, não é, ‘nóis tamo’ (sic) sem o cavalo, não é, mais ‘nóis fomo’(sic) lá comprar outro, que a gente tinha um brique também, mas o empréstimo favoreceu muito mais”.

O material separado e organizado será vendido para, posteriormente, ser reciclado. O respondente conversa ali mesmo, de pé, atendendo rapidamente aos questionamentos. O.S. informa que seu negócio não está registrado, que não possui - e nunca teve - conta em banco e que nunca trabalhou através de registro formal:

“Não, nunca abri, agora que eu tava (sic) falando com a dona Adriana que eu vou abri (sic) uma conta, vou tira (sic) um celular na loja também, né, vou tenta (sic) pedir uns comprovante pra ela, pagamento dos crédito (sic), porque eu sou autônomo, daí, tem que ter um comprovante pra poder pagar, não é? Senão, não tem como. Mas graças a Deus, tá (sic) melhorando”.

O.S indica ter tomado empréstimo recentemente, através do grupo solidário, mas, que já está tentando utilizar a recente relação, para poder comprovar o vínculo para a aplicação em outras esferas da sociedade.

Quando perguntado se, após o novo investimento, adquirido com o empréstimo, teve alguma mudança, em relação aos novos clientes ou aumento de vendas, responde positivamente: “Teve, teve.” A afirmação aponta satisfação com o resultado de aumento de vendas, ocorrido no período.

- A Lancheria

A beneficiária de crédito L.I. aceitou conversar sobre seu negócio e sua relação com a Portosol em uma entrevista que ocorreu numa tarde de verão, de uma quarta-feira. O local da entrevista foi uma mesa da sua pequena lancheria, em meio aos sons do televisor e da conversa dos clientes, que chegavam ao balcão e eram atendidos por sua filha.

L.I. começou o negócio há oito anos, juntamente com a filha, na sua própria casa - “*comecemos (sic) do nada*”. Hoje, já conta uma estrutura melhor, mas, diz: “[...] *ainda quero crescer mais*”. Na Figura 7, observam-se as instalações do estabelecimento, que demonstram a simplicidade do pequeno negócio, aliada à diversificação. No espaço reduzido, L.I. recebe a clientela, com dedicação.

Figura 7 – Estabelecimento Comercial de Beneficiário de Crédito



Fonte: Registrada pelo autor

L.I. fala que, através dos empréstimos obtidos junto à ICC, começou a comprar equipamentos: “[...] daí, eu comecei a comprar freezer, balcão”. Diz que, apesar de um incêndio ocorrido na cozinha do estabelecimento, tem conseguido obter aumento das vendas do negócio e conquistado novos clientes, desde que começou a tomar empréstimos. Considera que “[...] a Portosol deu uma força para o negócio”, pois, não possui conta em banco e prefere trabalhar diretamente com dinheiro, destacando a comodidade de o “banco” ir até o seu estabelecimento e não precisar sair.

Quando o assunto é a situação financeira, a pequena empreendedora mostra-se satisfeita. Como mãe e avó de quatro netos, sua grande preocupação reside em proporcionar conforto à família, através do seu auxílio: “[...] moram todos na volta, um mora aqui na frente, outro aqui em cima, a outra aqui do lado [...]”. A respondente ressalta que a renda tem possibilitado, inclusive, alguns investimentos, para ela e sua família desfrutarem.

O bem-estar da beneficiária de crédito fez parte da conversa, a qual se define como “relaxada”, em relação aos cuidados com a saúde: “[...] eu tenho

problema com pressão alta, tenho diabetes, mas não me cuido". Em termos de lazer, considera-se caseira, mas, não abre mão de "tirar" uns dias na praia, no verão. Com respeito à alimentação, conta com o auxílio dos filhos para uma boa alimentação, adequada à sua condição de saúde. Sobre os cuidados de saúde, eventualmente, desenvolve atividade física: *"uma esteirinha, de vez em quando"*.

- Algodão-doce pra vocês

Sentados em duas cadeiras na calçada de uma movimentada avenida da Restinga, a entrevista começa enquanto a tarde cai e os sons dos ônibus e dos veículos disputam espaço com as vozes. M.A. é um homem de meia-idade, bem falante e disposto, que mostra entusiasmo em contar um pouco da sua história. Trabalha em circos, em parques e em eventos com venda de crepes, de algodão-doce e de churros. Quando começa a falar acerca da experiência com o microcrédito, revela que, antes de tomar o crédito, não tinha muitas perspectivas e que *"[...] daí, veio a Portosol pra (sic) fazer evoluir, a Portosol veio agregar"*.

Cliente há mais de sete anos, fala sobre seu plano futuro: o encaminhamento para formalização da empresa, pois, trabalha em eventos e as empresas exigem nota fiscal. Desde que começou a tomar empréstimos e a realizar investimentos, viu seu pequeno empreendimento aumentar o número de clientes e de vendas. Hoje, conta com um pequeno ponto comercial para o atendimento dos clientes. Para tanto, precisou se modernizar e já se adaptou ao uso do *e-mail* para acertar os contratos, em eventos realizados nos principais clubes sociais da capital.

No que concerne à situação financeira pessoal, M.A. afirma que isso acaba ficando em segundo plano, uma vez que sempre está investindo no negócio. No entanto, verificou aumento de renda, nos últimos anos, o que garantiu alguns benefícios, porém, não na proporção desejada: *"[...] se guarda, mas, muito pouquinho"*. Constata que precisa *"investir no negócio"*, que é o seu ganha-pão e que espera por uma condição melhor nos negócios, para aumentar a sua retirada.

Quando a conversa se desloca para a avaliação do bem-estar do indivíduo, M.A. fala da sua dívida com a saúde: *“esse é o problema; o problema é que eu sou diabético e não tenho ido muito ao médico, agora, passa o carnaval eu vou tentar, tá (sic) bom, mas não tá (sic) muito bom”*. O respondente procura se alimentar adequadamente, até por conta do problema de saúde e entende que a renda é suficiente para esta e outras necessidades, ainda que não seja a ideal.

Em relação à atividade física e de lazer, não tem conseguido se dedicar. Mostra preocupação com as dívidas a pagar e com o seu futuro, mas, o que lhe traz certa tranquilidade é o fato de estar realizando o pagamento de contribuição para a Previdência Social, objetivando a aposentadoria.

- Uma microindústria

Um microindústria de aipim pré-frito é o negócio do entrevistado M.I., localizada numa pequena, porém, organizada sala, cujas instalações são compostas por vários freezers e demais equipamentos. A conversa ocorre no próprio local e, debruçado sobre um freezer, M.I. relata seu esforço de doze anos para desenvolver um produto tecnicamente viável. Hoje, tem como principal cliente uma das mais importantes churrascarias da cidade. O *“nome vulgar”*, como diz, do que produz, é *“bolinho de aipim”*.

M.I. lembra do momento em que teve contato com a Portosol; *“os recursos tinham acabado”* quando recebeu a visita de uma agente de crédito e teve aprovação do seu empréstimo, o que assegurou a continuidade do negócio. A própria relação de confiança demonstrada pela agente de crédito representou uma porta de saída para a falta de perspectiva, naquele momento.

No que tange à condição financeira pessoal, o entrevistado salienta que tem dado prioridade aos investimentos, para o andamento do seu negócio e que ainda não atingiu o patamar desejado. *“Mas, claro que o padrão de vida melhorou”*, diz ele, que dá destaque à necessidade da boa administração dos recursos.

“[...] só o fato do princípio, quando ela chegou lá embaixo, o barraco tava caindo, é um buraco lá embaixo, é um buraco, e tem

aquilo, se tu de banho tomado e barbeado tu tem (sic) um preço, o aspecto lá é negativo e, mesmo sendo negativo, ela entrou lá e viu, mas disse: eu vou liberar dinheiro pra este cara, isso que é legal, eu devo isso a ela, eu devolvi com o cumprimento da palavra, eu paguei”.

M.I. comenta como avalia o seu bem-estar: procura se alimentar bem, da melhor maneira possível, porém, não pratica exercícios e reclama de dores permanentes, que são vencidas pela disciplina. Fala sobre questões básicas de higiene e de saúde como uma conquista e uma necessidade.

“Aparência, banho alimentação, tu só vai (sic) ter crédito onde a gente mora, se tu tiver (sic) de banho tomado [...] eu tento me alimentar da melhor forma possível, com menor custo, (revela que tem limitações físicas dores permanentes e que não tem dedicado tempo para o lazer e as atividades físicas) “condição física nenhuma, eu faço por obrigação, né? Uma questão de vergonha na cara, disciplina, acima de tudo”.

No decorrer da conversa, M.I destaca questões que vão além do crédito, revelando outras necessidades dos indivíduos, que transcendem a oferta de crédito.

“[...] empecilho é a pobreza do ser humano, a ignorância, eu sou carente de tudo, do mundo técnico científico, carência do estado de órgãos, fiz tudo sozinho com recursos intelectuais próprios, ficou provado que eu sou viável, que eu só preciso de recursos. O que tu precisa para ser um ser social” [...] “o homem nasce só e morre só”[...] “eu sou uma barata, o estado não existe, a igreja não existe o exercito não precisa existir [...], eu to enlouquecendo na solidão, tudo é uma mentira”.

Neste ponto, conclui-se a apresentação dos dados e, no próximo capítulo, será desenvolvida a análise dos dados baseados na perspectiva da teoria revisada. No capítulo destinado ao referencial teórico, foi apresentado um quadro que representa o artefato teórico utilizado como referência para a análise dos dados, a seguir.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, será desenvolvida a análise dos dados coletados durante a pesquisa, de acordo com o artefato teórico apresentado. Num primeiro momento, a análise recairá em relação à identificação da ICC Portosol como inovação social, em relação aos conceitos existentes e os objetivos de mudança.

Num segundo momento, será avaliado o processo de inovação social, relacionando o caso com as fases do processo e com a participação dos atores e, finalmente, o resultado observado na vida dos beneficiários do crédito, conforme se visualiza através do Quadro 13.

Quadro 8 - Categorias de Análise X Categorias de Interpretação

Categorias de Análise	Categorias de Interpretação
Inovação Social	Conceitos Mudança
Processo de Inovação Social	Participação dos Atores Participação dos Beneficiários Grupos Multidisciplinares
Resultados	Bem-Estar Subjetivo Resultados Financeiros Empoderamento

Fonte: Elaborado pelo autor

6.1 A Portosol como uma Inovação Social

A análise do caso Portosol mostrou que a formação da Instituição Comunitária de Crédito se constituiu numa ação pioneira, que busca favorecer empreendedores sem condições de desenvolver seus negócios. A ideia, efetivamente, não se manifestou como nova, em nível mundial, nem mesmo na região, pois, uma experiência anterior havia já ocorrido. Entretanto, à época, mostrou-se como uma novidade no mercado de baixa renda, voltada para o atendimento de necessidades sociais. Assim, tendo em vista as considerações contidas no referencial teórico, pode-se considerá-la, na forma como foi concebida, como uma inovação social.

A novidade trazida com a Portosol, na oferta de crédito, diz respeito, em especial, à forma da sua constituição como a primeira instituição do gênero, no Brasil, a funcionar com recursos públicos. Ainda, representou uma resposta nova a uma situação insatisfatória, de acordo com Cloutier (2003). Outro fator importante verificado se relaciona à busca por inclusão de indivíduos que não tinham acesso ao crédito, como destacam Moulaert et al. (2010), para quem a inovação social busca uma realidade mais inclusiva, seja numa localidade, numa região ou num país.

É interessante observar que, dos três atributos característicos da inovação social apresentados por André e Abreu (2006), dois estão presentes nas ideias iniciais dos promotores da Portosol: a satisfação de necessidades humanas não atendidas por via do mercado e a promoção da inclusão social.

Ao procurar atender às necessidades de crédito dos empreendedores informais, a entidade visa oferecer empréstimos às pessoas com potencial de se desenvolver e, ao mesmo tempo, possibilitar-lhes uma vida mais digna. Não se trata, portanto, de benevolência ou de assistencialismo, mas, da cessão de recursos que deveriam ser devolvidos. Os empresários informais necessitavam trabalhar, de forma organizada, para poder haver retorno sobre os investimentos.

A busca por geração de oferta de crédito às populações menos favorecidas, excluídas do sistema de crédito, no município de Porto Alegre/RS, assim relatadas por E.V., para quem o banco “*não queria saber destas pessoas*” e se consolidou, através da formação de uma nova estrutura social e de uma Instituição Comunitária de Crédito.

Para Chombart de Lauwe (1976), a inovação pode significar a construção de novas relações sociais e de novas formas de decisão. A inovação social, em semelhança com a inovação tecnológica, pensa sobre novos caminhos, novas formas de organização social, com a finalidade de promover mudanças sociais.

Todavia, a mudança necessária para a criação da Portosol exigiu empenho e esforço de pessoas, durante a construção de todo o processo: por exemplo, o governo municipal assumiu riscos, ao chamar para a mesa de negociações o governo estadual, de partido contrário, os atores participantes, que buscavam um modelo legal, através de consultas ao BNDES e aos

diversos órgãos públicos, visto que criavam algo que não existia - uma instituição de crédito que conteria verbas do poder público.

Tais acontecimentos concordam com Mulgan (2006), que diz que a inovação social, raramente, acontece sem algumas pessoas corajosas dispostas a assumir riscos e depende de muitos indivíduos, que estão sendo persuadidos a abandonar velhos hábitos.

A mudança necessária não é, entretanto, sem custo. Para Fernandes (2002), é algo dispendioso, especialmente, no que diz respeito à mobilização de recursos sociais e políticos para sua concretização. No caso da Portosol, o custo direto de recursos financeiros ficou claramente evidenciado na formação do capital social da nova instituição, através de investimentos da Prefeitura de Porto Alegre e do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e duas entidades sem fins lucrativos, GTZ e IAF.

A mudança, nem sempre, acontece facilmente, ainda que haja boa vontade e criatividade. No mesmo sentido, Cloutier (2003) entende que a inovação social não pode se acidental, mas, fruto de uma tomada de decisão e de uma ordem predeterminada, que pressupõe atores sociais atuando com objetivos definidos.

Uma questão a ser destacada na mudança, em especial, no que tange às mudanças no desenho institucional, referidas por Silva e Bonfim (2003), não aborda especificamente como os novos desenhos sociais são realizados. Um exemplo, que já foi trazido neste trabalho, por Novy et al., ressalta a mudança nas relações institucionais pelo Orçamento Participativo -OP. Referem-se à inovação social como mudança nas relações institucionais, mas, não mencionam de que forma ela poderia, de fato, ocorrer.

Na análise do caso, identificam-se, pelo menos, três tipos de mudança. O primeiro é quanto à oferta de crédito às populações excluídas desta possibilidade, mudando um paradigma e criando novas possibilidades.

O segundo tipo se relaciona à constituição de uma nova entidade, uma nova organização, que representou um novo desenho institucional. Resume a união de esforços dos governos municipal e estadual, das demais entidades representativas, das diferentes visões políticas e da sociedade em geral, constituindo uma nova organização, com um tipo de governança ainda não conhecido, para viabilizar a oferta de crédito.

O terceiro tipo de mudança identificado diz respeito aos que podem ser gerados na vida dos beneficiários do crédito da inovação social. No que concerne à mudança nas relações sociais, o beneficiário do crédito é um ente que precisa ser destacado. Acima de tudo, ele precisa restabelecer os vínculos e o esforço nas novas formatações sociais, não apenas envolve a sua participação com as suas ideias, mas, na sua feitura.

O esforço realizado por diversos entes, como referido no caso da Portosol, envolve o beneficiário do crédito, sustentando a entidade através do pagamento dos juros e das taxas cobradas, já que a entidade não recebe subsídios. Junqueira (2003) se refere ao agente de crédito como tecelão e os beneficiários do crédito seriam alguns fios, que estão sendo religados ao tecido social, o que requer importante esforço, por parte deles.

Observou-se grande preocupação dos BC com o pagamento das parcelas dos empréstimos: *“Têm dias que estou mais agitada, tem conta pra pagar, que nem ontem, eu paguei um boleto de mil e pouco (sic). Então tu, aí, eu me preocupo, né?”* Isso comprova que eles precisam reunir recursos para devolvê-los a Portosol e, assim, manterem-se ligados ao tecido.

6.2 O Processo de Inovação Social

A partir de agora, a atenção recai sobre o processo de inovação social e sobre os resultados na vida dos beneficiários. Procurou-se identificar as características de inovação social presentes no caso pesquisado e, a partir dessa lente, verifica-se a presença de fatores considerados determinantes para sua realização, de acordo com a literatura existente, como: participação de diversos atores, atuação de grupos multidisciplinares, participação dos beneficiários e atuação do agente.

O modelo de Mulgan (2010) poderia auxiliar na análise de como se processou a instalação da PortoSol e de suas características inovadoras. A opção adotada, aqui, foi a de simplificar o modelo, concentrando-se em três aspectos fundamentais: a proposta, os protótipos e a sustentação.

- A Fase das Propostas

Com relação à fase das propostas, observa-se que a iniciativa mobilizou diferentes setores da área pública e da sociedade civil, gerando uma forma diferenciada de organização, com uma coalizão de atores voltados à concepção de uma estrutura leve e desburocratizada de análise e de concessão de crédito.

É interessante verificar que, no primeiro momento, a estruturação da ideia não contou com a participação dos beneficiários, pois, foi toda realizada por organizações públicas e pela sociedade civil. Inicialmente, portanto, o projeto foi implantado “de cima para baixo” e, para o seu *design*, não contribuíram os empreendedores populares.

No que se refere à atuação do agente - aquele ator, que dá início ao processo de inovação social - que se destaca, por Pol e Ville (2009), Isabel e André (2006) dentre outros, como sendo os governos, as empresas, o Terceiro Setor, a sociedade civil e a atuação de agentes combinados.

Evidencia-se, no caso estudado, o início do processo, começado por um vereador, membro do Legislativo municipal. No momento em que a Câmara aprovou o projeto, ele foi institucionalizado como uma proposta da sociedade civil representada; quando aprovado pelo Executivo, passou a ser um programa de governo, recebendo contribuições, posteriormente, de diversos setores da sociedade e se constituindo numa entidade do Terceiro Setor, como ONG, na categoria de OSCIP.

Tal trajetória aponta para o caráter dinâmico da inovação social que, no caso estudado, se desenvolveu ao ponto de ter um agente, no caso da promoção da ideia, com uma evolução de organizações que atuaram como gestores da ideia, em diferentes momentos. Pode-se, desta forma, entender que a inovação social, precisa de uma governança e que pode implicar em alternância destes gestores do processo.

Ainda em se tratando da participação dos atores, durante a proposta desenvolvida para a construção da Portosol, vê-se a diversidade de atores - fato previsto por Cloutier (2003), para quem esta participação é vista como fator essencial para criação de novas soluções. Ou seja, no desenvolvimento do processo, a experiência e os recursos encontrados na diversidade de atores são fundamentais para a geração de soluções. Da mesma forma, a atuação

conjunta dos diferentes atores promoveria oportunidades de aprendizagem e de produção de conhecimento.

A criação da Portosol contou com a participação de diversos atores, desde sua proposta de lei, com o vereador Clóvis Ilgenfritz, até a aprovação na Câmara de Vereadores de Porto Alegre e a aprovação do Prefeito Tarso Genro. Depois de a ideia ter sido transformada em lei, iniciou a formação da equipe de trabalho, formada por outros diversos atores, como o Governo do Estado, as Secretarias, as agências de fomento e as entidades empresariais e as representações da própria comunidade.

Esta estruturação não seguiu um processo linear, mas, uma tortuosa via de idas e vindas, de influências políticas, de disputas, nos níveis municipal e estadual, o que se consubstanciou num arranjo institucional, criado por lei. O município, que assumiu, para si, o encargo da estruturação, criou mecanismos para que a ideia se viabilizasse.

O grupo de trabalho, formado por representantes de diferentes secretarias, passou por um longo processo de aprendizagem. Finalmente, o resultado se deu através de ações multipartidárias e de pluralidade, conferindo à nascente entidade um caráter público não estatal. Parece que a grande preocupação, apesar das quebras de braço, estava na continuidade e na isenção política da futura entidade.

Um aspecto digno de nota é a preocupação pelo envolvimento dos beneficiários, fato que, entretanto, apareceu apenas num segundo momento, com a previsão de sua participação. Os beneficiários, teoricamente, poderiam ocupar uma das quatro vagas do CA, destinadas à sociedade civil, mas, desde que fosse integrante do OP ou de notório saber em assuntos da Portosol. Não há vaga específica para os beneficiários no Conselho.

Para alguns autores que pesquisam a inovação social, como Bouchard et al. (1999), a participação dos atores não é fundamental, em todas as fases do projeto. Porém, elas têm tido destaque, na avaliação de Mulgan (2006) e de Diogo (2010), para quem esta população deve ser ator participativo, justamente por ser a melhor intérprete de sua vida e de suas necessidades.

A elaboração da proposta final, apresentada através de um relatório em outubro de 1994, após cerca de cinco meses de trabalho, foi desenvolvida com a atuação de um grupo de trabalho técnico, constituído por especialistas de

diversas áreas, como sociólogo, matemático, físico e economista, além das interações externas, como a participação de representantes da Prefeitura Municipal e do Governo do Estado.

A constituição de um grupo de trabalho multidisciplinar está de acordo com Mulgan (2006), que refere que as organizações sociais são auxiliadas por redes de profissionais, pela participação política, por organizações da sociedade civil, numa escala global. Assim, ficaria mais fácil aprender lições e compartilhar ideias, movendo-se em diferentes direções e aproveitando-se das relações colaborativas com parceiros multidisciplinares.

- Protótipos e Pilotos

Após concluir a proposta, iniciou-se a construção do que Mulgan (2010) chama de protótipo. No caso das inovações tecnológicas, trata-se da fase mais conhecida; no caso da inovação social, ela poderia ser representada por um produto ou um serviço, especificamente.

Porém, no caso estudado, ela foi representada por um serviço e por uma instituição que o executaria. Portanto, foi necessário desenvolver serviços, relatórios e técnicas apropriadas para a oferta de crédito às populações excluídas de recursos. Uma inovação social pode ser representada apenas por um produto ou um serviço, mas, no caso, foi necessário criar uma instituição, para prestar o serviço.

A preocupação se manifestou na criação de uma entidade civil independente, cujo conselho de administração foi constituído com a participação de representantes dos governos estadual e municipal, de entidades de classe e de pessoas de notório saber.

Os recursos que formaram o capital inicial foram oriundos de dotações do Estado e do município e de doações de entidades estrangeiras. Formaram-se, também, outras parcerias, que viabilizaram o projeto, como uma política pública de desenvolvimento. Nessa fase do processo de inovação social, verifica-se, mais uma vez, a participação de uma diversidade de atores, como Bouchard et al. (1997) entendem: que não apenas a criação, mas, o processo de implementação de inovações sociais envolvem uma variedade de atores.

Quanto à participação dos beneficiários do crédito, nesta fase do processo de inovação social, não se identificaram registros da sua participação. A importância da participação dos atores beneficiários na literatura sobre o tema é ponto central; o que varia, como ensina Cloutier (2003), é o nível desta atuação, podendo ter uma atuação maior - ou menor - de acordo com cada etapa do processo ou um maior - ou menor - nível de interação.

- Sustentação da Ideia

A partir da consolidação da proposta e do início de concessão dos créditos, origina-se a fase da busca da sustentação da nova entidade e da inovação em si. Uma forma inovadora de fornecer recursos aos empresários promoveu um processo institucionalizado de análise das condições dos microempreendedores e de seus negócios.

Como a Portosol, hoje, não recebe dotações ou doações, a preocupação dos gestores é com o retorno dos investimentos. Portanto, mesmo que visando suprir necessidades de pessoas que, normalmente, não teriam acesso ao crédito, há uma preocupação com os rendimentos advindos dos empréstimos, para garantir a sustentabilidade da organização.

Por isso, embora através de mecanismos menos rígidos, existe uma cautela com a forma como os recursos serão utilizados, pelos beneficiários. Como característica essencial do microcrédito produtivo orientado, o crédito é concedido aos pequenos negócios, voltados à atividade produtiva, através da metodologia de crédito, desenvolvida por um agente. (SILVA, 2007).

O aspecto relativo à sustentação de inovação social é destacado por Mulgan (2010), como uma fase do processo, que envolve, justamente, a maneira como ela se sustenta e se viabiliza, incluindo-se os recursos necessários. Cabe destacar que independentemente de um caráter público ou privado, este é um fator essencial. Observa-se que a entidade recebeu recursos, na fase inicial, mas, com o decorrer do tempo, adquiriu a sua própria sustentação, indicando que uma inovação, no seu início, depende de aporte de recursos externos, até atingir a sustentabilidade.

Para a gerente operacional M.G., a Portosol, hoje, na busca por sustentação da entidade, enfrenta a concorrência de outras instituições de

microcrédito. A abundância de crédito no mercado, nos últimos anos e o surgimento de concorrência no setor, pelo surgimento de outras instituições de microcrédito, ocasionam uma necessidade de mudanças, a fim de atingir metas para a sustentabilidade da Portosol. Os agentes recebem metas a serem cumpridas e têm participação nos resultados atingidos.

A situação verificada está identificada com o mudar sistêmico, trazido por Mulgan (2010), que diz respeito à continuidade do processo, quando os empreendedores formulam uma inovação social e superam uma velha ordem estabelecida, contornando barreiras e construindo novos caminhos. Todavia, a mudança precisa ser sustentada e as inovações viabilizadas, economicamente. E tais condições podem incluir novas tecnologias.

O que se observa, trazendo à luz os dados empíricos, é que uma inovação social aplicada hoje, pode, com o passar do tempo, adquirir novos contornos. A nova situação pode ocorrer por conta de alguns fatores verificados, como a institucionalização de uma iniciativa isolada, transformando aquela ação em política de Governo ou de Estado.

O caso do microcrédito, que foi incentivado por outros governos, após a criação da Portosol, representa um exemplo. Outro fator se refere ao pleno atendimento daquela necessidade. Hoje, existem no Rio Grande do Sul apenas quatorze OSCIPs de microcrédito produtivo e orientado, sem considerar a atuação de outras entidades, dentre as quais, os bancos públicos.

Por conseguinte, o que começou como uma inovação, com o passar do tempo, poderia tornar-se um produto, um serviço ou uma instituição altamente replicados, causando concorrência na oferta do produto ou do serviço e até ameaças ao funcionamento da entidade ou à absorção da inovação.

Eventualmente, o serviço ou a própria instituição prestadora precisam ser revistos. No caso da Portosol, a entidade opera, de forma complementar, como agente do Banco do Estado do Rio Grande do Sul - BANRISUL, em apoio às suas atividades, numa forma de diversificar suas operações e concorrer com as baixas taxas de juros oferecidas por bancos públicos.

O processo do microcrédito, por isso, possui algumas características importantes, no caso estudado. Em primeiro lugar, há uma divulgação intensa, que busca a comunicação da PortoSol com futuros beneficiários. A forma de

comunicação propicia, também, a divulgação da entidade nas comunidades carentes.

Em segundo lugar, a presença de um agente de crédito nas comunidades estimula o contato direto e evita que as pessoas se sintam constrangidas em se deslocar à sede ou para uma agência, expondo suas condições humildes e, por vezes, seus trajes desgastados.

Em terceiro lugar, o contato direto do agente com o proponente, a visita às suas dependências, a análise de suas condições de vida e de trabalho, compõem o início de um futuro contato entre a instituição - representada pelo agente - e o beneficiário. Inicia-se, aí, um processo mútuo de confiança e de credibilidade.

Uma forma alternativa é o crédito solidário, quando o empréstimo é concedido a partir da formação de um grupo de amigos, originando um processo de solidariedade e de participação. Neste caso, os participantes se tornam corresponsáveis pela forma como os recursos são geridos e decidem, em conjunto, sobre a concessão de mais crédito. Os grupos recebem nomes próprios, o que significa que acabam por adquirir identidade própria, zelada pelos participantes.

O aspecto solidário é ressaltado na literatura. Por exemplo, no caso dos grupos solidários, foi presenciada uma situação durante uma reunião de renovação do grupo, em que a equipe efetuou o pagamento de parcela de um dos integrantes que não dispunha de recursos, naquele momento. A inovação social como nova possibilidade que permite oportunidades de retorno aos indivíduos excluídos adquire, no caso, uma ação dupla.

Num primeiro momento, a oferta de crédito ao grupo, que já tinha restrição e apoio do grupo a um de seus membros, indica um resgate duplo, contribuindo, em relação à sustentação da inovação, para os beneficiários do crédito, que têm papel fundamental, pois, se organizam de forma a sustentar uma situação e a resgatar o papel de cooperação. (RODRIGUES, 2004); (WESTLEY, 2008).

O sistema possui exigências semelhantes às do crédito normal do mercado, mas, com barreiras menores. Assim, as exceções, os casos de dificuldades e a situação pessoal do indivíduo são levados em consideração, já

que as regras são flexíveis e visam favorecer pessoas com dificuldades financeiras.

Sobre a escala, o sistema implantado ainda não atingiu a que propiciasse a sua expansão para todo o Estado, visto que houve a participação inicial de entidades do Governo Estadual. Entretanto, relativamente, alguma escala foi atingida, porque o projeto se expandiu para cidades da região metropolitana.

Desde a formação da Portosol até a gestão, passando pelos resultados gerados na vida dos beneficiários, identificaram-se a participação de uma diversidade de atores e a atuação de grupos multidisciplinares, durante o processo de criação; no entanto, a participação dos beneficiários não foi contemplada, de forma direta, nessa fase.

A participação dos atores, verificada na construção da entidade, pode ser, também, percebida no processo de concessão do microcrédito, notando maior participação dos beneficiários, principalmente, no caso dos grupos solidários.

Observando-se, no entanto a redução da participação de atores diversos e multidisciplinares, a gestão, por sua vez, conta com espaço para todos os atores pensados na sua criação. Os espaços, contudo, não estão sendo ocupados pelos atores beneficiários e multidisciplinares.

Com a formação da nova entidade, a participação de atores diversos continuou e novas entidades se tornaram parceiras, ora como apoiadoras e fomentadoras, ora como financiadoras, viabilizando a constituição de fundos suficientes ao atendimento dos fins propostos.

A busca por estabelecer padrões claros de funcionamento, inclusive legais, garantia a esperada participação dos atores em experiências de inovação social. A interação de novos atores foi assegurada pela contribuição das experiências da Portosol para a formação de novas entidades que surgiram, no Brasil, a partir do modelo recém-criado de microcrédito.

Quanto ao processo de concessão de microcrédito em si, o sistema operacional é alimentado por diferentes atores, dentre os quais: os agentes financeiros, os próprios beneficiários do crédito, o agente de crédito e os gestores da instituição.

A entidade, ainda, participa da Associação Brasileira do Microcrédito - ABCRED, em que o diretor da Portosol ocupa uma das vagas de direção e participa, regularmente, das reuniões em Santo André/SP. Uma iniciativa que está possibilitando a interação com novos atores se refere ao ingresso da ICC no programa gaúcho do microcrédito. A ação permite à entidade agenciar recursos do Governo do Estado com taxas menores e abrir caminho em cidades que antes não atuava, operando com suas próprias linhas de crédito, junto aos beneficiários.

No que se refere ao processo de gestão, a participação da diversidade de atores está prevista nos estatutos da instituição, através do Conselho de Administração. Devem fazer parte os sócios, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a FEDERASUL, a AJEPOA e a sociedade civil.

A preocupação, inicialmente, se voltava para que a entidade tivesse o caráter público, porém, que não estivesse suscetível aos interesses político-partidários. Para E.D., Presidente do Conselho de Administração, essa participação não tem ocorrido da forma desejada, já que FEDERASUL e AJEPOA não têm enviado representações às reuniões do Conselho e a Prefeitura e Governo do Estado têm tido uma participação meramente formal.

Como se pôde observar, a participação de diversos atores ocorreu desde o início da instituição. Na perspectiva de Cloutier (2003), a participação dos atores pode adotar diferentes perspectivas e exigir esforços de reconciliação e de ajuste. Eles irão estar presentes, se necessário, na definição do problema ou situação, para melhorar o desenvolvimento de um novo conhecimento. A instituição tem realizado o esforço mencionado por Cloutier (2003), no sentido de buscar novas relações com atores, que podem trazer novas perspectivas à Portosol, num momento diferente da época da sua constituição.

A opção da Portosol em participar da ABCRED está de acordo com os preceitos de Preiswek e Sabelli (1998, p.18), que entendem que a participação em “redes de intercâmbio local que se encontram sob a inovação social, especialmente porque representam novas formas não mercantil de práticas econômicas (troca de presentes) que podem construir laços sociais através de

relatórios de reciprocidade”, favorecendo a troca de informações e as construções coletivas.

Para a Presidente do Conselho de Administração, E.D., neste momento, discute-se a construção de cursos para o treinamento de agentes de crédito das entidades associadas.

Por outro lado, observa-se o enfraquecimento da participação dos atores, nos processos de gestão verificados na formação da entidade. O aparente desinteresse dos atores fundadores pode ser prejudicial, pois, segundo Mulgan (2006), os Conselhos de Administração das entidades sociais são boas formas de reforçar os compromissos com a missão e simbolizam um importante canal, para a geração de novas ideias.

Por outro lado, ainda na concepção de Mulgan (2006), as organizações interessadas em inovação social podem valer-se de modelos de inovação aberta, para a ampliação do número de atores. “Em alguns casos, as ideias podem ser compradas no mercado aberto”.

No que tange à participação dos beneficiários, observou-se a falta de espaço formal nas relações com a Portosol para realizarem sua participação. No entanto, nas palavras do Diretor Cristiano Mross, isso não significa que eles não são ouvidos, pois, a Portosol manteve e está reativando a sua ouvidoria, bem como os agentes, que trazem as informações obtidas no contato direto como os BC. Comenta, ademais, que sugestões de beneficiários já foram adotadas.

Em contrapartida, em entrevista com o beneficiário do crédito M.I., ao se mencionar sobre críticas e sugestões, o respondente se surpreende e fala com a agente de crédito A.D.: *“tu nunca me pergunto (sic)u isso”*. Em participação em uma reunião com um grupo solidário na agência Novo Hamburgo/RS, membros do grupo, diante do pesquisador, reclamaram por maior participação, em relação ao funcionamento dos grupos e à concessão de crédito.

Um fator a ser destacado, em se tratando da participação dos beneficiários, aborda o fato que pode diferenciar a inovação social de outras ações sociais. Na experiência do microcrédito, novas relações foram criadas, para assegurar o acesso ao crédito por populações excluídas desse processo. Mesmo quando viabilizada, o beneficiário arca com todos os custos da operação, pois, a instituição não recebe recursos públicos, como a doação e o

investimento, que ocorrem apenas no início e, na atualidade, toda a operação é suportada pelos beneficiários do crédito.

Os fatos apresentados se alinham com as ideias de Rodrigues (2004), para quem a inovação social repousa no potencial dos indivíduos e consiste em um processo de aprendizagem que inclui a aquisição de conhecimento, a modificação de representações e o aprendizado da cooperação.

Alter et al. (2000) destacam, ainda, que a inovação social está mais próxima da ideia de emancipação e só se viabiliza graças ao desenvolvimento de uma rede de parcerias entre atores sociais.

6.3 Os Resultados na Vida dos Beneficiários

Os resultados na vida dos beneficiários podem ser observados considerando-se a qualidade de vida, através do Bem-Estar subjetivo, os resultados financeiros e o empoderamento, esperados através da inovação social. (CLOUTIER, 2003). A desejada mudança na vida dos beneficiários e na construção de novos caminhos nas estruturas sociais foi identificada durante a análise dos dados, ao se caracterizar o caso como uma experiência de inovação social.

Para os objetivos deste trabalho, buscou-se identificar três áreas de benefícios que poderiam ser gerados: resultados financeiros, de empoderamento e de bem-estar. A partir de entrevistas realizadas com os beneficiários do microcrédito, pretendeu-se reconhecer a existência de benefícios na vida dos tomadores do crédito, nas três esferas mencionadas.

6.3.1 Qualidade de Vida dos Atores e o Bem-Estar Subjetivo

Para avaliar os resultados obtidos pelos beneficiários do crédito, em relação à qualidade de vida, foi considerado o Bem-Estar Subjetivo – BES. Diener e Suh (1997) ressaltam que a qualidade de vida não inclui somente fatores relacionados à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas também, arrecada elementos não relacionados à saúde, como trabalho, família, amigos e circunstâncias de vida.

Os BC falaram acerca de sua situação física e de saúde, de forma bastante aberta, mesmo que suas avaliações não correspondessem ao ideal. O estado de saúde, as visitas ao médico e ao dentista, a atividade física e a alimentação fizeram parte da conversa desenvolvida com os BC.

M.A. afirma que as visitas ao médico não fazem parte da sua rotina e argumenta: *“esse é o problema, o problema é que eu sou diabético e não tenho ido muito ao médico”*, justificando-se pela falta de tempo. No mesmo sentido, L.I. se diz *“relaxada”*, em relação aos cuidados com a saúde: *“eu tenho problemas com diabetes e pressão alta, mas, não me cuido”*. Em seu depoimento, M.I. reclama de dores físicas, *“condição física nenhuma, eu faço por obrigação, né? Uma questão de vergonha na cara, disciplina acima de tudo”*.

Gille Feinstein (1994), ao tratar de saúde, menciona que a qualidade de vida pode relacionar-se com a saúde e com o estado subjetivo de saúde, considerados como conceitos afins, centrados na avaliação subjetiva do paciente. Nesse aspecto, a condição verificada aponta para uma avaliação geral negativa e parece indicar que o constante envolvimento com o negócio dificulta o acesso aos meios de atendimento à saúde. M.I. traz a questão do trabalho por obrigação, dando a entender que a responsabilidade com o trabalho supera os cuidados com a saúde.

No que concerne à qualidade da alimentação, a avaliação mostra-se positiva, de forma geral. L.I. conta com auxílio dos filhos para uma boa alimentação, adequada à sua condição de saúde e diz estar se alimentando bem, até demais. A alimentação aparece como prioridade na vida dos BC, que revelam um cuidado com o referido aspecto das suas vidas, envolvendo, inclusive, o cuidado com uma dieta equilibrada.

A atividade física, fator difundido amplamente como importante à boa condição física, foi tema discutido pelos BC, que se revelaram pouco envolvidos com o assunto. O.S revela gostar de se movimentar: *“eu ando de bicicleta o dia todo”*; L.I. pratica atividade física eventualmente, dizendo fazer *“uma esteirinha, de vez em quando”*. Os demais entrevistados declararam não desenvolver qualquer tipo de atividade física.

Em síntese, a qualidade de vida dos BC, quanto ao aspecto físico, se apresenta deficitária, ao passo que a situação de alimentação se mostra

positiva e a atividade física deixa a desejar e a situação de saúde aparece como um problema, para quase a totalidade dos BC. O aspecto físico geral evidencia uma condição de qualidade de vida que deixa a desejar, entre os BC.

Um aspecto do BES que se refere ao bem-estar emocional e mental foi avaliado, apesar das suas limitações, e identificados alguns aspectos.

O microcrédito favorece o BES no aspecto emocional, na medida em que permite o acesso, o contato e os investimentos no conforto da família, o que se comprovou no fato de os respondentes estarem próximos aos filhos. L.E., por exemplo, cita a fé e o tempo de férias, junto com a família. No caso de M.I., M.A. e O.S, os entrevistados revelaram não dedicar tempo às atividades de lazer e não mencionaram nada, em relação às suas famílias.

Ademais, foi uma unanimidade o aspecto relativo às preocupações com os pagamentos das contas. O que se observou é que o crédito pode gerar qualidade de vida, no aspecto emocional, na medida em que outros fatores estão ajustados. No entanto, não parece ser determinante.

Como mãe e avó de quatro netos, a grande preocupação de L.I. é a família e o conforto a destinado, através do seu auxílio: *“moram todos na volta, um mora aqui na frente, outro aqui em cima, a outra aqui do lado”*. Pareceu, neste caso, que o acesso ao crédito e a consequente manutenção do negócio garantem a possibilidade de a respondente estar próxima da família e sentir grande realização.

Siqueira e Padovam (2008) refletem acerca da existência de uma representação mental (cognitiva) sobre a vida pessoal, organizada e armazenada subjetivamente, sobre a qual pesquisadores de BES procuram obter informações, quando solicitam às pessoas relatos sobre si.

A ideia se tornou muito coerente, na medida em que os beneficiários responderam, de forma a representar a realidade solicitada, sobre suas vidas. Os entrevistados manifestaram, em palavras ou em olhares, as representações emocionais e de condição de saúde física das suas vidas.

O resultado, indicado por Cloutier (2003) como qualidade de vida, utilizado a partir de aspectos, como condições de saúde, físicas e emocionais, além de propiciar a percepção geral da vida - como amigos e família - aponta para resultados que estão misturados.

Se, de um lado, o acesso ao crédito traz benefícios em relação ao negócio e às novas possibilidades, de outro, requer esforço para a sustentação do negócio, o que parece prejudicar os cuidados com a saúde e até dificultar as relações de amizade, trazendo preocupações financeiras importantes. Contudo, fatores como família e fé aparecem recebendo destaque pelos entrevistados.

6.3.2 Resultados Financeiros

Com relação ao aspecto financeiro, salientado por Cloutier (2003), os resultados da inovação social têm sido identificados a partir das perguntas realizadas aos beneficiários do crédito, que se confirmaram nas entrevistas.

Os resultados financeiros foram evidenciados, no caso de L.E., na indicação de que o negócio que mantém representa o sustento da família. O carro, a casa, a casa na praia, enfim, tudo que adquiriu é proveniente do seu negócio. L.I. revelou que começou a organizar uma melhor estrutura para o seu negócio depois de obter empréstimos da Portosol: *“daí, eu comecei a comprar freezer, balcão”*. Admite, ainda, que a renda tem permitido alguns investimentos para que ela e sua família desfrutem.

M.A., por sua vez, diz que começou a afetar empréstimos e a realizar investimentos e viu seu pequeno empreendimento evoluir e aumentar o número de clientes e de vendas. Hoje, conta com um pequeno ponto comercial para atendimento e já adquiriu um automóvel. No que se refere à situação financeira pessoal, M.A. reconheceu que acaba ficando em segundo plano, pois, sempre está investindo no seu negócio. No entanto, percebeu aumento de renda nos últimos anos, o que permitiu alguns benefícios, porém, não na proporção desejada - *“se guarda, mas, muito pouquinho”*. Revelou que precisa *“investir no seu negócio”*, que é seu ganha-pão e que espera alcançar uma condição melhor nos negócios, para aumentar a sua retirada.

Sobre a condição financeira pessoal, M.I. argumentou que tem priorizado investimentos para o andamento do negócio, que ainda não atingiu o patamar desejado: *“Mas, claro que o padrão de vida melhorou”* – explicou o respondente, que destacou a necessidade da boa administração dos recursos:

“Só o fato do princípio, quando ela chegou lá embaixo, o barraco tava (sic) caindo”, fala, referindo-se ao dia em que recebeu a visita da agente de crédito.

O que se pôde observar nas respostas é a indicação de aumento de renda pessoal e dos negócios, a partir da tomada de crédito, o que se confirmou na totalidade das respostas e na demonstração de satisfação acerca dos rendimentos.

De acordo com Sen (1992), a percepção da renda pode mudar, assim como se modifica a percepção de cada indivíduo; entretanto, as respostas convergiram para o mesmo sentido. O que se percebeu, todavia, foi a preocupação dos indivíduos em investir, primeiramente, no seu próprio negócio, para, então, melhorar a renda pessoal, visto que viabilizar o negócio demanda constantes investimentos.

Reconheceu-se que os resultados apresentados se alinham com a expectativa da inovação social na vida dos indivíduos. Cloutier (2003) justifica que os resultados financeiros são efeitos da inovação social e permitem ao indivíduo conduzir a sua própria vida em sociedade. Sen (1997) lembra que a renda deve ser suficiente para as necessidades da pessoa, a fim de garantir sua dignidade. Acerca disso, pôde-se constatar, pelas palavras de alguns BC, a melhoria de renda, quando perguntados se houve aumento de renda após o recebimento do crédito.

6.3.3 Empoderamento

O empoderamento caracteriza a confiança na capacidade pessoal para levar adiante algumas formas de ação, o aumento das relações efetivas que as pessoas podem estabelecer com outras organizações e o poder, como resultado da ampliação do acesso aos recursos econômicos, como o crédito e os insumos. (OAKLEY; CLAYTON 2003)

Apesar da escolha de uma definição específica para o empoderamento, sabe-se da amplitude da palavra e das inter-relações com outros aspectos da vida. No entanto, mesmo com limitações, procurou-se identificar os aspectos escolhidos, nas respostas dos entrevistados. Num primeiro momento, se identificou o próprio acesso ao crédito; e, por conseguinte, o desenvolvimento

do negócio, como melhora na renda pessoal e como resultado de empoderamento.

O poder visto como maior confiança na capacidade pessoal para levar os negócios adiante, foi verificado através de falas, como a de L.E., para quem o acesso ao crédito auxiliou no aumento da confiança no potencial pessoal e no estabelecimento - e no cumprimento - de metas e na conquista do respeito, junto à comunidade, como refere: *“eu tenho o meu respeito”. Não tanto quanto eu quero, eu quero mais, não é?”*.

Parece que, de fato, a concessão de crédito gera maior poder e confiança ao empreendedor, contudo, à medida que os empréstimos são renovados, muitas vezes, isso dá lugar à disciplina, o que faz com que os tomadores se esforcem, em grande medida, para honrar seus compromissos e manter os negócios e a renda, ainda que em prejuízo da saúde, como relatado por M.I., ao reclamar de dores permanentes: *“[...] condição física nenhuma, eu faço por obrigação, né? Uma questão de vergonha na cara”*. Houve aumento do poder, mas, igualmente, evidente crescimento da responsabilidade e do esforço, a fim de manter o acesso ao crédito e a condição de vida, mesmo que lhe custe a saúde.

No que tange ao poder, identificado através do estabelecimento de relações efetivas com outras instituições, novamente, o simples acesso ao crédito se constitui numa dessas formas: foram unânimes as respostas dirigidas à própria instituição e ao agente de crédito, pois, no caso do microcrédito produtivo e orientado, representa uma relação importante, que funciona como uma orientação ao negócio, ajudando a identificar o melhor uso dos recursos.

Uma das relações que poderia garantir empoderamento aos beneficiários do microcrédito seria o estabelecimento de contatos com instituições bancárias convencionais. Entretanto, tal característica não foi evidenciada; de modo geral, os entrevistados não possuem - ou não querem - e alguns apresentam restrições ao crédito convencional, como O.S., que confidenciou nunca ter tido conta em banco, mas, que agora, com os registros do empréstimo com a Portosol, busca estabelecer novos vínculos institucionais: *“vou tenta (sic) pedir uns comprovante (sic) pra ela, pagamento dos crédito, porque eu sou autônomo”*. No relato, ficou clara a busca por

estabelecimento de uma relação institucional, nos moldes do empoderamento de Oakley e Clayton (2003).

De forma generalizada, entre os depoimentos dos entrevistados, ficou marcado o aumento de clientes e de fornecedores, o que representa o estabelecimento de novas relações. No caso de M.A., as relações têm se dado com clubes e, inclusive, com empresas da cidade, que promovem festas e eventos em suas sedes. Essa realidade tem exigido, da parte dele, o estabelecimento de outro tipo de relação institucional: o registro da sua empresa. O aspecto citado não foi identificado, em uma relação direta, nos outros entrevistados, no que diz respeito ao início da tomada de crédito e à formalização do negócio.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inovação social tem sido tema de crescente interesse, nos estudos acadêmicos. Essa relevância poderia ser atribuída, por exemplo, à expansão dos estudos sobre inovação, que se distanciaram meramente da inovação tecnológica e abrangeram questões outras, como inovação de negócio, de *marketing* ou organizacional. Poderia ainda, significar uma preocupação com os próprios efeitos gerados pela inovação tecnológica, como a acumulação do capital e o conseqüente aumento das desigualdades sociais. De qualquer forma, unindo teoria e prática, buscou-se contribuir, na intenção de minimizar os efeitos dessas desigualdades.

Esta pesquisa procurou, em realidade, contemplar esses dois aspectos, buscando trazer uma contribuição que pudesse unir a teoria à prática. Assim, ao detalhar uma instituição de microcrédito e confrontar seus objetivos, suas ações e seus resultados com alguns conceitos teóricos gerados em estudos anteriores sobre inovação social, o trabalho poderia ser considerado como uma tentativa de entender o processo e os reflexos de uma inovação social numa população de baixa renda.

A análise do caso da PortoSol permitiu trazer à luz algumas questões particularmente importantes, para os estudos sobre inovação social. Em primeiro lugar, quanto aos fatores que acabam por criar um campo fértil para as referidas ações. Desse modo, reporta-se à “questão social” e suas ressignificações, aludidas neste trabalho, o que remete à desigualdade gerada pelo modelo econômico, largamente adotado. Tal situação tem ocasionado a exclusão de indivíduos, que estão “fora da festa coletiva”.

O que se observou, neste trabalho, tanto pela literatura, sendo confirmado pela pesquisa, o grande esforço para gerar algum tipo de inclusão aos indivíduos que estão fora das esferas sociais. O que se questionou foi a necessidade de revisão de modelos que geram exclusão, sejam por ações da iniciativa privada ou de governos.

Abriram-se caminhos para pensar sobre a inovação social, também, acerca da possibilidade de promoção de ações preventivas, no sentido de criar um modelo mais inclusivo e menos excludente, porque o custo do reingresso é altíssimo e pode demorar longo tempo.

Em segundo lugar, no que tange à formação de uma instituição e à atuação do agente - ou aquele ator que dá início ao processo de inovação social, através do governo, das empresas, do Terceiro Setor, da sociedade civil e da atuação de agentes combinados - evidenciou-se, no caso estudado, que o agente da inovação não necessariamente é aquele que vai liderar o processo, mas, que a governança da ideia adquire caráter dinâmico e de alternância.

Essa trajetória aponta para o caráter dinâmico da inovação social que, na pesquisa, se desenvolveu ao ponto de ter um agente, no caso da promoção da ideia, mas, com evolução de organizações que atuaram como gestores da ideia, em diferentes momentos. Pôde-se, dessa forma, entender que a inovação social precisa de uma governança e que esta consegue implicar em alternância dos gestores do processo.

Em terceiro lugar, no que concerne à mudança como objetivo da inovação social, foram identificados três tipos de mudança, a saber: primeiramente, o serviço em si, a oferta de crédito às populações excluídas de tal possibilidade. O segundo tipo de mudança diz respeito à construção e às mudanças de estruturas sociais que viabilizam a inovação social e que, no desenvolvimento do seu processo, também, adquirem características de inovação social. O terceiro tipo é aquele objetivado na vida dos beneficiários do crédito: os resultados, como o empoderamento, a qualidade de vida e os ganhos financeiros.

Em quarto lugar, o processo descrito se manifestou como diferenciado, visto que se iniciou na fase de propostas e de protótipos e, na fase de sustentação, houve grande atuação de diversos atores e de grupos multidisciplinares. Contudo, atualmente, essa participação mostra-se enfraquecida e com poucos canais que permitam a contribuição de atores externos.

Um fato a ser destacado é a falta de canais de participação para os beneficiários, à exceção da ouvidoria que, atualmente, se encontra em fases de reativação. Mais um fator a ser ressaltado trata da participação do beneficiário como sustentador da instituição, no sentido de que ele paga taxas de juros reais, pois, a entidade não conta com subsídios governamentais e doações.

Em quinto lugar, abordaram-se os resultados esperados da inovação social, na vida dos beneficiários do crédito. Esse ponto envolve a qualidade de

vida, os resultados financeiros e o empoderamento. Foi identificada a melhora nos resultados financeiros e o empoderamento dos atores, no entanto com respeito à qualidade de vida, a contribuição apresentou-se de maneira parcial.

A avaliação com respeito ao BES físico e emocional apontou para repetidos problemas de saúde e para a falta de atenção e de tempo, para tratá-los. Viu-se, também, grande ingrediente de disciplina e de esforço para, de um lado, manter a atividade produtiva e conviver com os referidos problemas, o que, mais uma vez, coloca o beneficiário em posição de centralidade, já que precisa empenhar todos os esforços para não permitir que os fios do tecido social se rompam.

Também, se tornou possível formular uma consideração sobre a sustentação de uma inovação social, vista de duas formas: uma, com relação à novidade da oferta de serviço do microcrédito; e outra, quanto às estruturas criadas para a sua realização. Acerca do serviço, observou-se uma difusão, em grande escala, no Brasil e pouca alteração, em relação ao modelo original, ao ser adotado como política pública.

Em contrapartida, no que diz respeito à instituição criada como modelo no Brasil, percebeu-se que adquiriram-se novos contornos, uma vez que o novo foi altamente replicado, ao ponto de as instituições de microcrédito enfrentarem significativa concorrência, inclusive do setor público, gerando uma legítima situação de mercado.

A situação abordada indica que uma nova estrutura criada para viabilizar a inovação social precisará ser revista, tão logo o produto - ou o serviço - atinjam níveis de escala. O produto - ou o serviço - pode se tornar permanente, portanto, a estrutura precisará ser reavaliada.

Finalmente, é necessária uma observação acerca da inclusão social ocorrida, por parte dos beneficiários. Ainda que não se verificasse uma inclusão nos seus aspectos mais amplos, foi reconhecido um avanço, em relação à centralidade da esfera social. Com respeito aos aspectos financeiros e de acesso aos bens de consumo e ao empoderamento, houve avanços importantes. Entretanto, a inclusão é multifacetada e envolve o empenho de diversas ações combinadas, para obter maior amplitude.

No que se refere às implicações gerenciais, parece importante ressaltarem-se alguns aspectos:

- a) retomar a participação da diversidade de atores e a utilização de equipes multidisciplinares, nos níveis verificados na sua criação;
- b) criação de redes de colaboração com outras entidades e no setor público, que possam prestar serviços complementares, como treinamento, saúde e segurança, favorecendo a inclusão. Trata-se de preocupação não apenas financeira, mas também, relacionada ao bem-estar geral dos beneficiários (saúde, lazer, emocional);
- c) busca por um reposicionamento da entidade, que esteja adequado à realidade do microcrédito na atualidade, num espaço de mercado e de concorrência, analisando-se os limites do microcrédito e as novas possibilidades de serviço;
- d) abertura de espaço participativo para o beneficiário do crédito, seja na forma individual ou em grupos, equalizando o poder, que faz parte da teia;
- e) necessidade de treinamento e de valorização do agente de crédito e uso de metodologias mais eficientes de avaliação do negócio do beneficiário.

Do ponto de vista do aporte teórico, a contribuição deste trabalho se deu em relação a considerar os antecedentes da inovação social, o que permite lançar luz sobre possibilidades para gerar menos exclusão, ao invés de simplesmente combatê-la. Nos aspectos relativos à mudança, foram estabelecidas três possibilidades de mudança, na inovação social: a oferta de um novo serviço, o crédito, nas estruturas que viabilizam a inovação e na vida dos beneficiários, através dos resultados gerados.

Por fim, este estudo contribuiu para o avanço do campo teórico, ao analisar o microcrédito como inovação social, aprofundando-se, no aspecto de resultados e de processo. Conclui-se que a participação do beneficiário pode adquirir contornos diferentes, da simples contribuição com ideias à sustentação de uma inovação, propondo uma separação entre os objetivos da mudança e considerando o produto, ou o serviço e a estrutura que sustentam a inovação, que pode ser uma organização - ou um departamento de governo - e a mudança na vida dos beneficiários.

O trabalho permitiu avanços, em próximos estudos, no sentido de avaliar, separadamente, as inovações das estruturas que as sustentam. Além

disso, possibilitou avaliar como a busca por sustentabilidade da estrutura que oferta o produto - ou o serviço - inovador pode seguir caminhos diferentes.

Apesar do caráter exploratório/qualitativo desta pesquisa - e que não possa ser generalizado - acredita-se que as contribuições aqui apresentadas podem ser adaptadas e replicadas, no intuito de gerar maior aprofundamento em pesquisas sobre o tema, no Brasil e contribuir para a consolidação da teoria.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 153-164, ago. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722004000200008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 nov. 2012.

ALTER, N. **L'innovation ordinaire**. Paris: Presses Universitaires de France, 2000.

ALVES, S. D. S.; SOARES, M. M. **Nota Técnica: As cooperativas de crédito e o Banco Central do Brasil**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2003.

ANDRÉ, Isabel; ABREU, Alexandre. Dimensões e espaços da inovação social. **Finisterra**, XLI, 81, p. 121-141, 2006. Disponível em: <http://www.ceg.ul.pt/finisterra/numeros/2006-81/81_06.pdf> Acesso em: 14/jul./2012.

ANTONIE, S.J. **Curso de Economia Social**. Portugal: Revista Catholica, 1904.

AUCLAIR, René; LAMPRON, Christiane. Approche intégrée: une innovation dans la dispensation des services sociaux. **Service Social**, [S.l.], vol.36, n. 2/3, p.315-341, 1987.

BARONE, F.M; LIMA, P.F; DANTAS, V; Rezende, V. **Introdução ao Microcrédito**. Disponível em: <<http://www.bacen.gov.br/public/microcrédito/microcrédito.pdf>> Acesso em 02/ago./2012.

BIGNETTI, Luiz Paulo. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 47, n. 1, p. 3-14, jan./abr. 2011.

Brown, T., Wyatt, J. Design Thinking for Social Innovation. **Stanford Social Innovation Review**, Winter, pp. 3135, 2010.

BULLA, C, Leonia. Trabalho e aposentadoria: as repercussões sociais na vida do idoso aposentado. **Revista Virtual Textos & Contextos**, nº 2, dez. 2003.

CABRERA , P. Cabrera. **Nuevas tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España**. Madrid: Fundación Telefónica, 2005.

CASTEL, Robert . **A insegurança social: o que é ser protegido?** Petrópolis: Vozes, 2005.

CASTEL, Robert . **Les metamorfoses de la question sociale**: une chronique de salariat. Paris: Fayard, 1995.

CASTEL, Robert. **A discriminação negativa**- cidadãos ou autóctones? Petrópolis/RJ:Vozes, 2008

CICONELLO, Alexandre. **O desafio de eliminar o racismo no Brasil**: a nova institucionalidade no combate à desigualdade racial. Oxfam International From Poverty to Power: How Active Citizens and Effective States Can Change the World, Oxfam International 2008.

CLOUTIER, J. **Qu'est-ce que l'innovation sociale?** Montreal: Centre de Recherche sur les Innovations Sociales. Document de travail de l'interaxe, 2003.

COSTANZI, R. N. **Microcrédito no âmbito das políticas públicas de trabalho e renda**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada. 2002. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

CHOMBART DE LAUWE, M, **Enfant en-jeu. Les pratiques des enfants durant leur temps libre en fonction des types d`environnement et des idéologies**. Paris: Editions du Centre National de la recherche scientifique, 1976.

CHAMBON, Jean-Louis, Alix DAVID et Jean-Marie DEVEVEY. **Les innovations sociales**. Paris : Presses Universitaires de France. Collection Que sais-je, 1982.

CRISES. 2010. **Centre de Recherche sur les Innovations Sociales**. Disponível em: <www.crisis.uqam.ca> Acesso em: 12/08/2012.

DIENER, E., Oishi, S.; Lucas, R. E. Personality, culture and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. **Annual Review of Psychology**, 54, 403-425, 2003.

DIENER, E.; Suh, E. & Oishi, S. Recent findings on subjective well-being. **Indian Journal of Clinical Psychology**, 24(1), 25-41,1997.

DIOGO, Vera. **Dinâmicas de Inovação Social e suas implicações no Desenvolvimento Espacial. Três Iniciativas do Terceiro Sector no Norte de Portugal**. Mestrado em riscos, cidades e ordenamento do território. Universidade do Porto, 2010.

DRAYTON, W. and MacDonald, S. **Leading Public Entrepreneurs, Arlington**. Shoka: Innovators for the Public. 1993.

ESTIVILL, J. **Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias** Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 2003.

FACHINI, C. **Sustentabilidade financeira e custos de transação em uma organização de microcrédito no Brasil**. 131 p. Tese (Mestrado em Economia Aplicada) – Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2005.

FALCON, Carmen Menezes. **Pobreza y Exclusión social: buenas prácticas para la inclusión**. Madrid, 2011. In <http://habitat.aq.upm.es/boletin/n49/acmen.html>,

Fagerberg, J., Schumpeter and the revival of evolutionary economics: an appraisal of the literature. **Journal of Evolutionary Economics** 13,125–159. 2003.

FERREIRA, Carlos Kawall Leal. **O Financiamento da Indústria e Infra-Estrutura no Brasil: Crédito de Longo Prazo e Mercado de Capitais**. Tese. IE/UNICAMP. Campinas, 1995.

FROUD, Julie; Johal, Sukhdev; Montgomerie, Johnna; Williams, Karel. Escaping the Tyranny of Earned Income? The Failure of Finance as Social Innovation. **New Political Economy**, Março, Vol. 15 Issue 1, p147-164, 18p. 2010.

FRY, M.J. **Money interest and banking economic developmente**. 2 ed. Baltimore: The Johns Hopkins University press, 1995. 522p.

GABOR, D. **Innovations: scientific, technological, and social**. New York: Oxford University Press. VI, 113. 1970.

Gershuny, J. **Social innovation and the division of labour**. Oxford : Library of political Economy. Oxford University Press, 1983.

Gill, T. M. & Feinstein, A. R.. A critical appraisal of the quality of quality-of-life measurements. **Journal of the American Medical Association**, 272(8), 619-926, 1994.

GOLDBERG, Nathanael. **Measuring the impact of microfinance: taking stock of what we Know**. Washington. DC.:Grameen Foudation, 2005.

HERNÁNDEZ , Predreño . (COORD.) **Exclusión social y desigualdad**. Murcia: Universidad de Murcia, 2008.

HOBBS, Thomaz. **Le leviatham**. Paris: Sirey, 1971.

HOFFMANN, R. **A Distribuição de renda: medidas de desigualdade e pobreza**. São Paulo: Edusp, 1998.

HOROCHOVSKI, R. R.; MEIRELLES, G. **Problematizando o conceito de empoderamento**. In: II Seminário nacional de movimentos sociais, participação e democracia, 2007, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Anais eletrônicos. Núcleo de Pesquisa em Movimentos Sociais – NPMS. Disponível em:

<http://www.sociologia.ufsc.br/npms/rodrigo_horochovski_meirelles.pdf>
Acesso em: 14/set/2010.

HOURDAKIS, A. **Aristóteles e a educação**. São Paulo. Loyola. 2001.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2007) **Boletim de Políticas Sociais – Acompanhamento e Análise** nº 13, Edição Especial, Brasília: IPEA.

JIMÉNEZ, Magdalena; LUENGO, Julián; TABERNER, José Taberner. Exclusión social y exclusión educativa como fracasos. Conceptos y líneas para su comprensión e investigación. **Revista Profesorado**. Granada-España: Universidad Granada.Vol.13.nº 3, 2009.

LALLEMAND, D. **Les défis de l'innovation sociale**. Collection Actions sociales Société:Issy-les-Moulineaux.ESF.2001

LEVESQUE, B. **Le potentiel d'innovation et de transformation de l'économie sociale : quelques éléments de problématique**. Collection Études théoriques. Quebec, 2006.

LÜDKE, Menga e ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MAYRINK, Rayssa Danielle Dantas. **O impacto do microcrédito sobre a renda e o emprego em Belo Horizonte**. 112f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Mestrado em Administração, Faculdade Pedro Leopoldo, Belo Horizonte, 2009.

MANDELLI, Misleine. **O microcrédito como instrumento de ascensão socioeconômica no sul catarinense**. Monografia especialização. Universidade do extremo sul catarinense – UNESC, 2012.

MARX, Karl. **O Capital**. 4. ed. São Paulo: Difel, 1985.

MAZZUTTI, C. **Microfinanças no Brasil: afinal, existe um trade-off entre o foco na pobreza e a sustentabilidade financeira?** Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil,2005.

MICK, Jacques. **O Caráter Social do Crédito Microcrédito**, Combate à Pobreza e Desenvolvimento Alternativo – a experiência brasileira e o caso da Portosol (1996 2002). Florianópolis, 2003, Tese.

MONZONI, M. P., Neto, & Figueiredo, J. C. **Avaliação do microcrédito produtivo orientado na renda dos microempreendedores**. Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Rio de Janeiro, RJ, Brasil,.2008

MORDUCH, Jonathan. The microfinance promise. **Journal of Economic Literature (JEL)**. v. XXXVII, 1999.

MOULAERT, F.; Martinelli, F.; Swyngedouw, E; González, S. Towards alternative model(s) of local innovation. **Urban Studies**, vol. 42, n. 11, p. 1969-1990, 2005.

MOULAERT, F; SWYNGEDOUW, Erik ; MARTINELLI, Flavia; GONZALEZ, Sara. **Can Neighbourhoods Save the City?** Community Development and Social Innovation. London: Routledge, 2010

MOURA, Joaquim M. B. **Treinamento para agentes de microcrédito: metodologia BRB – Providência**. Brasília: Banco de Brasília S.A. Disponível [Online] em www.geocities.com./jmbmoura/aposti.01.htm, 2000.

MULGAN, G.; TUCKER, S.; SANDERS, B. **Social Innovation: What It Is, Why It Matters and How It Can Be Accelerated**. London: The Young Foundation, 2007.. Disponível em: www.youngfoundation.org. Acesso em: 23/07/2010.

MULGAN, Geoff. O processo de Inovação social. **Inovação: Tecnologia, Governança, Globalização**, vol. 1, o número 2, páginas 145-162, 2006.

MULGAN, Geoff. Measuring social value. **Stanford Social Innovation Review**. n. 10 th, Stanford Universit, 2010. Disponível em: <http://www.ssireview.org/articles/entry/measuring_social_value>. Acesso em: 24/06/2013.

MURRAY, R.; CAULIER-GRICE, J.; MULGAN, G. **The Open Book of Social Innovation**. London, *Nesta*/The Young Foundation, 2010. Disponível em: <www.nesta.org.uk/publications/assets/features/the_open_book_of_social_innovation>

NETTO, José Paulo. Cinco notas a propósito da “questão social”. **Temporalis**, , ano 2, n. 03, p. 41-49, jan./jul. 2001.

NETO, M. P. Monzoni **Impacto em renda do microcrédito: uma investigação empírica sobre geração de renda do crédito popular solidário (São Paulo Confia), no Município de São Paulo**. 194f. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006.

NICHTER, S.; GOLDMARK, L.; FIORI, A. **Entendendo as Microfinanças no Contexto Brasileiro**. PDI/BNDES, 2002.

NOVY, A.; LEUBOLT, B. Participatory budgeting in Porto Alegre: social innovation and the dialectical relationship of state and civil society. **Urban Studies**, v. 42, n. 11, p. 2023-2036, 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/00420980500279828>> Acesso em: 14 set. 2012.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. **A luta contra a pobreza e a exclusão social em Portugal**. Genebra: Bureau Internacional do trabalho, 2003.

OAKLEY, Peter; CLAYTON, Andrew. **Monitoramento e avaliação do empoderamento** ("empowerment"). Tradução de Zuleika Arashiro e Ricardo Dias Sameshima. São Paulo: Instituto Pólis, 2003.

PARENTE, Silvana. **Microfinanças: saiba o que é um banco do povo**. Brasília: Agência de Educação para o Desenvolvimento, 2002.

PASTORINI, Alejandra. A categoria "Questão Social" em debate..São Paulo:Ed.Cortez,2010.

PERKINS, D.D.; ZIMMERMAN, M.A.. Empowerment meets narrative: listening to stories and creating settings. **American Journal of Community Psychology**. Oct. v. 23. n. 5. p. 569-579, 1995.

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

POL, E.; VILLE, S. 2009. Social Innovation: Buzz Word or Enduring Term **The Journal of Socio-Economics**, 38:878-885. <
<http://dx.doi.org/10.1016/j.socec.2012.08.11>> Acesso em: 14/set./2012.

PREISWEK , Yvonne et Fabrizio SABELLI . **Pratiques de la dissidence économique : Réseau rebelles et créativité sociale**. Paris: Les Nouveaux Cahiers de l'Institut Universitaire d'Études du Développement, 1998.

RAY, D. **Developmente Economics**. Princeton University press.1998.

RAYA, E. .Exclusión social y ciudadanía: claroscuros de un concepto. **Revista de Ciencias Sociales**, número 9, pp. 1-9, 2004..

ROBINSON. M.S **The microfinance revolution: Sustainable finance for the poor**. Washington: World Bank Open Society Institute, 2001. 356p.

RODRIGUES, Andréa Leite – **Modelos de Gestão e Inovação Social em organizações sem fins lucrativos: um estudo comparativo de casos no Brasil e no Québec [em linha]**. Dissertação de Doutorado. São Paulo, 2004. [Consultado em 13 de Julho de 2013]. Disponível em <http://virtualbib.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2544/48931.pdf?sequence=2>.

SÁNCHEZ-CASTAÑEDA, Alfredo. La nueva cuestión Social. **Revista Latino Americana de Derecho Social**. Num.1, Julio-diciembre de 2005, p. 117-138.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de crédito: instrumento de organização econômica da sociedade**. Porto Alegre: Rigel, 2002.

SECURATO, J. R. **Crédito: Análise e Avaliação do Risco**. São Paulo: Saint Paul Institute of Finance Editora, 2002.

SEN A. K. and. Foster. **An Economic Inequality**. Oxford. Clarendon Press.1997.

SEN A. K. **Inequality re-examined**, Clarendon Press, Oxford, 1992

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 2ed. São Paulo: Atlas, 1998.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

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

STEIN, Rosa. Helena. A (nova) questão social e as estratégias para o seu enfrentamento. In: **Ser Social**. Revista semestral do Programa de pós-graduação em Política Social do departamento de Serviço Social UNB: n.º 6, janeiro a junho de 2000.

SUBIRATS HUMET, J; GOMÀ CARMONA, R. ; BRUGUÉ TORRUELLA, J. **Análisis de los factores de exclusión social**. Bilbao: Fundación BBVA., 2005.

SZTOMPKA, Piotr. **A Sociologia da mudança social**. 2 ed. Tradução: Pedro Jorgensen jr. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 2005.

TAYLOR, J. **Introducing Social Innovation**. The Journal of Applied Behavioral Science, [S.I.], v. 6, n.1, p. 69-77, 1970.

TOWNSEND, Peter. **Poverty in the united kingdom – a survey of household resources and standards of living**. London: Pinguin Books, 1979.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**: São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELLOS, E. M.: A proposta de empowerment e sua complexidade: uma visão histórica na perspectiva do Serviço Social e da Saúde Mental. **Revista de Serviço Social e Sociedade**, ano XXII, n. 65, p.5-53, 2001.

VENEROSO, Carmelita; PRATES, Ian. **Capital Social e Pobreza: implicações teórico empíricas para estudos de Programas de Renda Mínima**. 2008 In

<http://www.sinteseeventos.com.br/bien/pt/papers/ianpratesCapitalsocialepobrez a.pdf>. acesso em 17/07/2013

VENTURA, E. C. **A evolução do Crédito da antiguidade aos dias atuais**. Curitiba: Juruá, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de Caso – Planejamento e Método**. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2001.

YUNUS, Muhammad. **O Banheiro dos Pobres**. 1ª Edição, Editora Ática, 2006

ZOUAIN, D. M.; BARONE, F. M. Small business através do panóptico - Excertos sobre política pública de acesso ao crédito como ferramenta de combate à pobreza e inclusão social: o microcrédito na era FHC. **Revista de Administração Pública**, v.41, n.4. p.369-380, 2007.