

ECO : ECO-228

**Avaliação do impacto socio-económico das instituições de micro-finanças  
para os seus clientes em Moçambique (2001 – 2006): o caso do SOCREMO,  
Banco de Microfinança, S.A.**

ECO  
228

Hortêncio Bernardo Furaca

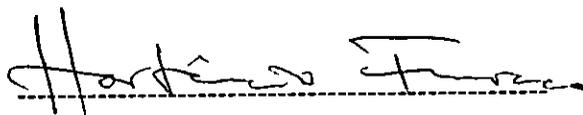
Universidade Eduardo Mondlane  
Faculdade de Economia

Maputo, Fevereiro de 2008

## Declaração

Declaro que este trabalho é da minha autoria e resulta da minha investigação. Esta é a primeira vez que submeto para obter um grau académico numa instituição de ensino Superior.

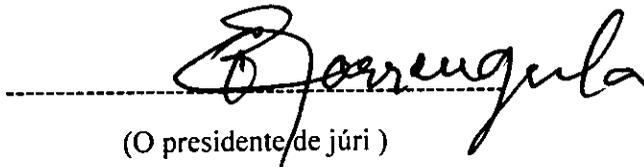
Maputo, aos 29 de Fevereiro de 2008



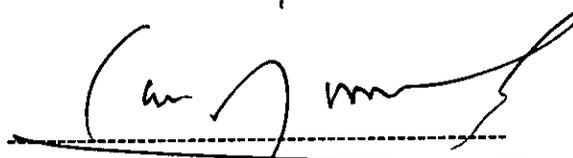
(Hortêncio Bernardo Furaca)

## Aprovação do Júri

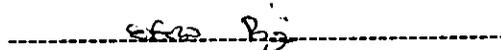
Este trabalho foi aprovado com 13 valores no dia 29 de Fevereiro de 2008 por nós, membro do júri examinador da Faculdade de Economia, Universidade Eduardo Mondlane.



(O presidente de júri)



(O Arguente)



(O Supervisor)

## Dedicatória

Aos meus pais e meus tios,

Bernardo Furaca e Alzira Rodrigues (meus pais)  
António Pinto Furaca e Ludovina João Satí (meus tios)

Dedico este trabalho aos meus pais e tios que incutiram em mim a importância da educação e pelo esforço, empenho e apoio dedicado ao longo da minha vida e trajetória académica.

## Epigrafe

“ Quando a memória se usa para pensar uma nova ideia, nunca volta à sua dimensão normal”.  
(Oliver Wendell Homes)

## Agradecimentos

Em primeiro lugar, endereçar uma dedicatória especial a todo corpo docente, estudante e técnico administrativo da Faculdade de Economia, que em muito contribuíram para a minha formação.

Ao meu supervisor, dr. Estácio Raja, vai o meu especial agradecimento, pois apesar das imensas ocupações profissionais e pessoais, ele guiou-me com muita paciência durante a elaboração do trabalho daí que merece realce nesta dissertação.

Gostava também de agradecer a empresa SOCREMO, que abriu as portas e permitiu que eu realizasse este trabalho. No âmbito desta pesquisa devo realçar que a ajuda e atenção por parte dos seus dirigentes, trabalhadores e clientes serviram de um condimento para a realização eficaz do trabalho. Devo realçar que ajuda e atenção dos dirigentes, trabalhadores e clientes da empresa, foi importante para que a pesquisa progredisse sem grandes sobressaltos.

De igual modo, endereço os meus agradecimentos aos meus amigos: dr Chano, dr Calenga, Zicas Moronha, Hodji, Machava, Ngomane, Yolanda Bramo, Wanda, Sardes, dr Dailton Fonseca, Amélia Sengo, Furcane, Rato, Buque, Matabele, Célia Cabinda, Chissico, Renato, Candrinho, Nhampa, etc. que directa ou indirectamente me deram um apoio imensurável durante todos esses anos de carteira, digo muito obrigado por tudo, pois o apoio por eles dado contribuiu bastante para que eu chegasse à esta fase.

Por último e não menos importante expresso os meus calorosos agradecimentos aos meus pais Bernardo Furaca e Alzira Rodriguês; meus tios Ludovina Satí, Pinto Furaca, Lucas, Reinaldo Mendiante, Pedro; meus irmãos Nela, Noca, Dezassete, Pios, Carlitos, Delcia, Lily, Dedinha, Ana Maria, Nica e a minha namorada Sara Abdul pelo apoio constante e partilha dos momentos difíceis que fui enfrentando ao longo da minha carreira estudantil.

## ÍNDICE

Resumo.....	3
<b>Capítulo I: Introdução.....</b>	<b>4</b>
1.1 Apresentação.....	4
1.2 Importância do tema e justificação para a sua escolha.....	5
1.3 Objectivos.....	6
1.4 Problema.....	6
1.5 Abordagem e metodologia.....	7
1.6 Limitações do trabalho.....	9
1.7 Estrutura do trabalho.....	9
<b>Capítulo II: Marco Teórico.....</b>	<b>11</b>
2.1 Origem das instituições de micro-finanças.....	11
2.2 Conceito de micro-finanças.....	12
2.3 Aspectos importantes a considerar na prestação de serviços de micro créditos.....	14
2.4 Alguns indicadores da realidade actual do sistema financeiro em Moçambique.....	18
2.5 O papel potencial das micro-finanças.....	18
2.6 A importância da criação de crédito.....	19
<b>Capítulo III: A Indústria de micro crédito (O caso do SOCREMO).....</b>	<b>20</b>
3.1 Historial do SOCREMO em Moçambique.....	20
3.2 Serviços providenciados pelo SOCREMO.....	22
3.3 Análise SWOT do SOCREMO.....	23
3.4 Características dos clientes avaliados.....	24
3.5 Finalidade do crédito feito pelos clientes do SOCREMO.....	25
3.6 O impacto socio-económico do crédito.....	28
a. O resultado da aplicação do crédito no seio do agregado familiar.....	28
b. As consequências da má aplicação do crédito.....	29
c. Confiscação de bens.....	29
3.7 A Satisfação dos clientes.....	29
3.8 Causas da desistência dos clientes.....	30
<b>Capítulo IV: Conclusões e Recomendações.....</b>	<b>32</b>
4.1 Conclusões.....	32
4.2 Recomendações.....	33
<b>Bibliografia.....</b>	<b>35</b>

## Lista de Abreviaturas

- AfriCap – Fundo de investimento multilaterais para o desenvolvimento  
APCRs — Associação de Poupança e Crédito Rotativo  
ATMs — Caixas Automáticas (auto-atendimento bancário)  
CCM — Conselho Cristão de Moçambique  
cf. – Conforme ou confira  
GPE – Gabinete de Promoção de Emprego  
GTZ – Cooperação Técnica Alemã  
HIV/SIDA – Human Immunodeficiency Virus  
IMF – Instituições de Micro Finanças  
Kfw – Kreditanstalt für Wiederaufbau (Banco Alemão de Desenvolvimento)  
LFS – Luso Financial Systems  
PIB – Produto Interno Bruto  
PME – Pequenas e Médias Empresa  
SOCREMO – Sociedade de Crédito Moçambicano  
SWOT – Strength, Weakness, Opportunitys e Threats  
TCHUMA – Cooperativa de Crédito e Poupança  
UGC – União Geral das Cooperativas

## Lista de ilustrações

### Tabelas

Tabela 1: Evolução do número de instituições Bancárias e de Micro-créditos, p. 18

Tabela 2: As taxas de juros aplicadas na Socremo, p.21

Questionário ..... p.37

## Resumo

O impacto socio-económico das instituições micro-financeiras em Moçambique tem sido nos últimos tempos, objecto de estudo ao nível da sociedade académica e não só. Como resultado da busca de mecanismos que visam explicar na essência o papel destas instituições na nossa sociedade, os órgãos de comunicação social tem levado a cabo debates sobre a matéria. É a partir destas fontes de informação que os serviços micro-financeiros deixam de constituir uma utopia para o povo moçambicano.

É nesta perspectiva, que o presente trabalho pretende analisar o impacto socio-económico destas instituições e trazer dados pormenorizados para facultar uma boa compreensão aos leitores. Nisto, na qualidade de um trabalho científico fez-se uma pesquisa que teve como base de estudo o SOCREMO que também é uma instituição micro-financeira. Neste estudo feito a volta deste Banco micro-financeiro que opera na cidade de Maputo e não só, teve a recolha de dados feita em três agências nomeadamente: Benfica, Xipamanine e Xiquelene.

O pano de fundo do nosso estudo girou a volta do problema por nós levantado segundo o qual "qual é o impacto socio-económico do SOCREMO para os seus clientes em Maputo-cidade?". Em busca de pistas para uma resposta satisfatória e elucidativa, levantamos duas hipóteses dando conta de que: 1. Melhora a vida dos clientes e 2. Contribui para a pobreza dos seus clientes.

No concernente a primeira hipótese, fazendo comparação do que se obteve com que os modelos teóricos prediziam, verificamos que há uma concordância em termos de resultados. Para sustentar esta afirmação, ao longo da nossa recolha de dados constatámos que há clientes do SOCREMO a construir casas de alvenaria como resultado da boa aplicação do crédito. Em contrapartida, no que diz respeito a segunda hipótese, também verificamos a existência de uma veracidade de factos. Como exemplo disso, temos clientes que vêem os seus bens confiscados e outros ainda desistem da instituição levando consigo uma vida miserável.

## Capítulo I: Introdução

### 1.1 Apresentação

Com a evolução do sistema financeiro que tem vindo a ser documentado nos últimos anos pelos relatórios periódicos do Banco de Moçambique, das Instituições Comerciais e outras publicações de trabalho sobre a matéria, nasceram bancos de micro-créditos. Nisto, estas instituições analisam e sintetizam as mudanças profundas decorrentes da pobreza no seio da sociedade moçambicana. (cf. Banco de Moçambique, *Relatório Anual*: Janeiro de 2007)

O SOCREMO (Sociedade de Crédito Moçambicano, agora banco de Micro-finança, S.A) é uma das instituições de Direito Moçambicano envolvidas na disponibilização de produtos e serviços de micro finanças. Desde a sua criação em 1998, concedeu aos seus clientes mais de 340 milhões de meticais até Julho de 2007 (cf. Revista *Soinforme*, Agosto de 2007).

As micro-finanças disponibilizadas pelo SOCREMO nessas regiões têm vindo a contribuir para a criação de mais emprego e de condições de geração de rendimentos para as famílias utentes dos seus serviços.

Os 33 municípios recentemente criados, embora territorialmente pequenos, têm uma importância decisiva na vida económica e social de Moçambique. A soma do rendimento destes municípios contribui em 60% do valor total do PIB e, é resultante das receitas públicas (Conselho consultivo do Banco de Moçambique, Janeiro de 2007).

A necessidade de prestar, de uma forma sustentável, serviços financeiros eficientes e de qualidade aos deficitários, constitui mais do que um objectivo social, um imperativo económico motivado pela perspectiva de sair do ciclo da pobreza, (Karlan *et al*, 1997:20).

Os países em vias de desenvolvimento, no caso particular de Moçambique (Fion de Vletter, 1996:18) possuem um agregado familiar estimado em 80% de população desfavorecida. Esta percentagem, não tem acesso aos mercados formais de crédito e conseqüentemente constitui um constrangimento para os esforços tendentes a erradicar a pobreza, surgindo assim o monopólio informal.

Mesmo não existindo uma relação imediata de causa-e-efeito entre a redução da pobreza e a prestação de serviços micro financeiros, o desenvolvimento deste tipo de actividade numa base financeira e institucional sustentáveis, pode contribuir de forma positiva, para a introdução de mudanças graduais ao nível de vida da população pobre. Por outro lado

acredita-se que os recursos financeiros constituem a condição básica para consecução de um desenvolvimento harmonioso e sustentável. (cf. *ibid.* p.19)

Contudo, a prestação de serviços financeiros aos pobres, nas condições acima referidas, pressupõe a existência de instituições micro financeiras fortes, comercialmente objectivas, isto é, com os serviços direccionados aos beneficiários, representando este último ponto, uma viragem em relação a falácia segundo a qual os pobres não têm a capacidade para reembolsar os empréstimos, nem de constituir a poupança, numa base lucrativa para os programas micro financeiros. (G. Wright, 1999:29)

O objectivo central do presente trabalho é, a partir de uma abordagem descritiva e evolutiva, avaliar o impacto sócio económico das instituições de micro finanças em Moçambique no período compreendido entre 2001 à 2006, e o seu papel na promoção de externalidade<sup>1</sup> positiva e negativa aos seus clientes em particular, e na economia em geral.

## **1.2 Importância do tema e justificação para a sua escolha**

Com este trabalho, esperamos contribuir para aquisição de ideias com vista a manter os devedores no SOCREMO quando estes são deparados em situações de indecisão na escolha de serviços de micro finanças. O outro aspecto que consideramos relevante, tem haver com o facto de existirem situações em que o banco é incapaz de recuperar o crédito mal pago, conduzindo-o a prejuízos financeiros. Na tentativa de contornar este problema, queremos que este trabalho sirva de base de estudo para as soluções.

Com esta pesquisa, acreditamos que algumas dúvidas a volta da operacionalidade dos Bancos micro-finaças serão dissipadas. Deste modo, é pertinente recordar que desde a criação destes bancos, informações acerca do seu esquema de trabalho poderão não ter sido concebidas com a mesma clareza no seio dos beneficiários daí que um trabalho desta natureza seja legítimo para uma compreensão uniforme.

A escolha do tema surge na sequência da observação de atitudes desviantes a norma estabelecida nos regulamentos destes bancos. Com isto queremos explicar que alguns clientes contraem dívidas e não cumprem com as normas de pagamento, chegando em certos casos a gerar contendas com estes serviços. É nesta perspectiva que procuramos aprofundar o nosso

---

<sup>1</sup> Exploram-se as situações em que as condições de eficiência do mercado são postas em causa bem como o modo como as dificuldades de informação afectam a alocação eficiente de recursos e discutem-se as possibilidades de melhorar os resultados decorrentes, (Frank, 1991).

estudo tendo como objecto as consequência resultantes disso e as estratégias traçadas pelos bancos de micro-finanças para pôr termo a essas anormalidades.

O aumento do número de operadores destes serviços cresceu consideravelmente desde a sua criação em 1987 até 1992, ano da assinatura do acordo geral de paz. Não obstante, sempre houve desnível no que concerne ao desenvolvimento entre os utentes destes bancos micro-finanças.

Com esta abordagem definimos a escolha deste tema para a nossa investigação e achamos estar enquadrado no programa quinquenal do governo no âmbito da erradicação da pobreza absoluta a longo prazo.

### **1.3 Objectivos**

#### **Geral:**

Analisar o impacto sócio-económico criado pelo SOCREMO, instituição de micro-crédito em Moçambique, no caso particular de Maputo.

#### **Específicos:**

- Mostrar o desempenho do SOCREMO face ao crédito feito pelos clientes.
- Identificar as causas que determinam a confiscação de bens de garantia que o cliente deixa na posse do Banco.
- Explicar as consequências económicas decorrentes da confiscação de bens.
- Identificar as causas que originam a desistência ou mudança dos clientes para outros serviços de micro crédito.
- Mostrar até que ponto o cliente é satisfeito.

### **1.4 Problema**

Qual é o impacto socio-económico das instituições de micro-crédito (SOCREMO) para os seus clientes em Maputo-cidade?

### 1.5 Abordagem e metodologia

Na pesquisa, em geral, nunca se utiliza apenas um método e uma técnica e nem somente aqueles que se conhecem, mas todos os que forem necessários ou apropriados para determinados casos. Na maioria das vezes, há uma combinação de dois ou mais deles, usados concomitantemente (Oliveira, 2001: 163). No entanto, para a elaboração desta pesquisa, usou-se fundamentalmente a seguinte metodologia: observação participativa, inquérito e consulta bibliográfica.

Para além disto, tivemos uma contribuição de IMF (Instituição de Micro-finança) no fornecimento de dados que constituem o *corpus*-amostragem da base empírica do nosso estudo.

O presente estudo foi efectuado com base na compilação e análise de bibliografias electrónicas (Internet) sobre a experiência micro financeira em Moçambique e no mundo, incluindo alguns países africanos como a Quênia e Uganda, onde a actividade micro financeira é proeminente e possui situações estruturais que se assemelham as de Moçambique.

Ao longo da elaboração do trabalho, foram também entrevistados gestores seniores das agências de Xipamanine, Benfica, Xiquelene e outros agentes económicos que, de forma directa ou indirecta, participaram no processo de desenvolvimento da actividade micro financeira em Moçambique.

Uma característica importante na avaliação, foi a divisão dos clientes em categorias das quais destacamos a baixa, média e alta perfazendo assim as conclusões segundo as quais o cumprimento das normas de pagamento prescritas pelo SOCREMO varia na base desta classificação. Isto é, a categoria composta por clientes baixos é susceptível de muitas dificuldades de pagamento de dívidas relativamente as restantes categorias. Assim, a categoria baixa de crédito é concedida o valor de 3000 Mt a 7.499,00Mt; a categoria média de crédito inclui créditos de 7.500 Mt até 19.999, 00Mt; a categoria alta inclui créditos de 20.000,00Mt para cima.

A recolha de dados foi feita em três filiais nomeadamente: agência de Benfica, Xipamanine, e Xiquelene. Uma observação pormenorizada ao longo do levantamento de dados nas agências ora referenciadas, permitiu verificar a ocorrência de problemas ligados ao incumprimento das normas de pagamento de dívidas que os clientes contraem, havendo assim uma concordância do que se obteve com que os modelos teóricos prediziam.

Presumia-se que o resultado da aplicação do valor monetário concedido pelo Banco micro-financeiras aos seus clientes pudesse melhorar a vida destes num período de mais de dois anos contrariamente ao que acontece na prática.

Esta avaliação foi focalizada aos clientes de micro crédito do SOCREMO e teve como, base o estudo e definição feitos ao nível de antigos (ou desistentes) clientes que não voltaram à instituição dentro de um período de seis meses depois da reposição do crédito anterior<sup>2</sup>. Neste contexto, o SOCREMO proporcionou informações gerais sobre o número de todos os desistentes por categorias de crédito.

Para além da consulta bibliográfica e observação participativa, recorreremos ao uso de dados escritos a partir de entrevistas que parecem oferecer uma base material sólida para o estudo da avaliação do impacto socio-económico das instituições de micro-financeiras no caso concreto do SOCREMO no seio dos seus clientes na cidade de Maputo. Assim, a análise obedeceu ao paradigma que abaixo mencionamos:

- **Análise de dados históricos sobre a carteira de crédito** da IMF, os tamanhos de créditos foram divididos por categorias de créditos, para obter um entendimento das características das IMFs e dos padrões de tomada e reposição de créditos de cada categoria de crédito.
- **Análise dos dados da avaliação dos créditos** dos clientes com mais de dois anos de antiguidade. Foi analisada a informação sobre a avaliação dos créditos de 90 clientes no activo e de 30 clientes antigos (tendo estes abandonados depois de um período de mais de dois anos), assim proporcionando uma percepção perspicaz sobre as características dos clientes e o eventual impacto por categoria de crédito.
- Um levantamento feito em 120 famílias serve de **amostra para avaliar o nível da pobreza dos clientes do SOCREMO** em Maputo.
- **Entrevistas com 40 clientes novos e antigos** de cada agência (que totalizam 120 clientes), dando a perspectiva dos clientes sobre o uso, impacto e qualidade dos serviços da IMFs. Além do mais, as entrevistas deram uma nova percepção sobre o uso pelos clientes de outros serviços financeiros, incluindo os informais, e a perspectiva dos clientes de outros sobre o seu ambiente de negócios.

---

<sup>2</sup> Esta definição baseou-se no pressuposto de que os períodos de descanso da maior parte dos clients, não ultrapassam os seis meses. Para uma melhor compreensão da magnitude dos clientes que interrompem a tomada de créditos, foram analisados os períodos de descanso. Com esta análise pretendia-se igualmente facilitar uma decisão bem fundamentada sobre a definição dum desistente (Fion de Vletter, *Sector microfinanceiro em Moçambique: realizações, perspectivas e desafios*, 2006).

## **1.6 Limitações do Trabalho**

O Estudo não pretende, de forma alguma, esgotar ou analisar exaustivamente a generalidade das análises abordadas na temática sobre avaliação do impacto sócio-económico das instituições de micro-finanças mas sim fazer um estudo desta natureza ao nível do SOCREMO cidade de Maputo. Procurou-se de acordo com a metodologia acima descrita, discutir os assuntos julgados relevantes, tendo em conta o enquadramento dos objectivos do trabalho.

Alguns dados e conclusões constantes no estudo, são relativos a exercício económico anterior feito em 31 de Dezembro de 2006, e carecem de uniformização de critérios de cálculos. Não conseguimos ultrapassar estas limitações porque as fontes principais de informação quantitativa contemplavam apenas estudos sectoriais e publicações internas das instituições micro financeiras, geograficamente dispersas.

Como exemplo disso, o momento específico em que um crédito é considerado moroso, varia de instituição para instituição, de acordo com as suas normas internas de gestão. Estas limitações foram minimizadas pelas entrevistas feitas à individualidades abalizadas em matérias de micro-finanças.

## **1.7 Estrutura do Trabalho**

O presente trabalho é constituído por 5 (cinco) capítulos a saber: Introdução, Marco teórico, a Industria de micro-crédito (o caso do SOCREMO), Conclusões e Recomendações e Bibliografia.

Antes da introdução fez-se o resumo da pesquisa e de seguida a introdução geral do trabalho. Na introdução, para além da contextualização do tema em análise, fez-se a apresentação, importância do tema e justificação para a sua escolha; foram traçados os objectivos da pesquisa e faz-se também o levantamento do problema e as respectivas hipóteses. Ainda dentro da Introdução, se faz a abordagem do tema em estudo e menciona-se a metodologia usada para a elaboração do trabalho, sem deixar de lado a informação que descreve as limitações e estrutura do trabalho.

O segundo capítulo ( marco teórico) abarca a informação que tem a ver com a origem e conceito das instituições das micro-finanças, aspectos importantes a considerar na prestação

de serviços de micro-créditos, alguns indicadores da realidade actual do sistema financeiro em Moçambique e a importância da criação das micro-finanças.

A indústria de micro-crédito (o caso do SOCREMO) compõe o terceiro capítulo e é neste, onde se faz uma abordagem ao nível do historial do SOCREMO em Moçambique, análise SWOT do SOCREMO, características dos clientes avaliados, desempenho do crédito feito pelos clientes do SOCREMO, impacto deste ao nível sócio-económico de um agregado familiar. Neste último aspecto faz se menção a crise na gestão de crédito que culmina com a confiscação de bens e consequentemente instalação da pobreza.

O quarto capítulo que contempla as conclusões e recomendações faz a verificação das hipóteses enquanto o quinto comporta naturalmente a bibliografia.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Origem das instituições de micro-finanças

Reconhecendo o crescimento e popularidade dos micro-empresários no desenvolvimento económico dos seus países, muitos governos de países de baixo rendimento estão a envidar esforços com vista a criar programas que sejam monitorados pelos micro empresários no sentido de ajudar a melhorar a vida da população desfavorecida. Os primeiros programas desta natureza surgiram nos meados dos anos 80 e tinham a forma de projectos de apoio com vista a encontrar soluções aos problemas identificados como limitações ao desenvolvimento do sector como sejam, a falta de acesso ao crédito e insuficiência na gestão de negócios. (Teyssier 1999:12)

Estes programas especiais de crédito eram na sua maioria impostos por doadores e envolviam custos elevados de transacção. A partir dos anos 90, com a entrada em funcionamento das primeiras instituições de micro-crédito, passaram a ser vistas como importantes por aumentarem a eficiência e arbitrarem conflitos de diferentes grupos de interesse. (cf. *ibid.* p. 13)

A construção de instituições micro-financeiras é uma tarefa para a qual muito esforço deve ser canalizado; por sua vez, esse esforço pode ser contra produção se essa actividade for mal concebida ou se essa missão não for cumprida. Tais esforços conduzem muitas vezes a injeção de dinheiro e acarretam altos custos de oportunidades uma vez que, os recursos e o tempo que elas absorvem poderia ter sido canalizado para outras tarefas que tivessem maior sucesso ou que fossem rapidamente abandonadas em casos de não serem viáveis. (Teyssier 1999:14)

O conceito de Micro-finança nasceu de forma tímida na década de 1950 como corolário do debate sobre a viabilidade e modalidades de concessão de subsídios e créditos a população de baixo rendimento, de modo a criar mais-valia. Na fase inicial, a concessão de crédito à este segmento populacional era vista como uma actividade meramente social, e como tal, essa função estava exclusivamente reservada ao Estado, que por sua vez a desenvolvia através de organismo especialmente concebido para esse fim. ( Santos, 2000:72)

Devido a sua excessiva exposição às calamidades naturais e a sua dependência em relação a condições atmosférica, a agricultura foi definida como actividade prioritária na concessão desses fundos. Os créditos eram altamente bonificados, ou seja, com taxa de juro bastante

inferior às do mercado. Mais tarde, por iniciativa dos doadores e de instituições de créditos governamentais, foram criadas as primeiras uniões de créditos baseadas no modelo desenvolvido por Raiffeinson em 1964 na Alemanha. O objectivo era de promover a consciência de poupança entre os financeiros e, simultaneamente, provar as agências de alguma capacidade de auto-suficiência. (cf. *ibid.* p.73)

Contudo, as dificuldades em monitorar a aplicação desses fundos, a excessiva dependência face aos doadores, a fraca decisão sobre o investimento, a corrupção e os altos níveis de crédito mal parado e moroso, tornavam insustentável a prossecução desses programas. O nível exageradamente elevado do crédito mal parado e de devedores morosos era particularmente associado ao carácter público das agências creditícias, que causam inércia no comportamento dos devedores, uma vez que o bem público é visto como pertencente a todos e, por essa razão, não havia obrigatoriedade de reembolsar o empréstimo ao Estado. Por outro lado, o intervencionismo público era visto como uma barreira à entrada de novos operadores, com inovadoras metodológicas de crédito. (Ledgerwood, 1998:52)

## 2.2 Conceito de micro-finanças

Depois de regresso à Paz, o crescimento económico de Moçambique foi sempre superior as taxas de crescimento da população. Este forte crescimento, particularmente notável num cenário regional de crescimento moderado, suscita discussões a respeito das assimetrias nas oportunidades de negócios e nos benefícios desse crescimento, nomeadamente pela população de baixo rendimento. (Vletter, 1996:2)

Num cenário em que aproximadamente 60% da população nacional economicamente activa vive abaixo da linha da pobreza absoluta, e em que o "gap" entre o campo e a cidade e inter-regiões se acentua, os programas de micro finanças podem desempenhar um papel crucial na minimização dos efeitos perversos resultantes dos desequilíbrios no acesso aos serviços financeiros básicos pelos pequenos empresários formais e pelos micro empreendedores informais. Adicionalmente, a actividade micro financeira possibilita, por um lado, o exercício das actividades produtivas e comerciais e, por outro, pode ser utilizada como um complemento adicional para o desenvolvimento. (cf. *ibid.* p.3)

Na actualidade, o **micro-crédito** é considerado um vector de desenvolvimento económico por ajudar famílias de baixo rendimento a realizar projectos de auto-emprego que lhes permitam obter auto sustento. A definição de micro-crédito varia de país para país. Alguns critérios para

a sua definição incluem o tamanho do empréstimo, o grupo alvo, o destino que os empresários dão aos fundos e os termos e condições de empréstimo.

**Micro-créditos** são pequenos empresários para empresários muito pobre e que não têm condições para se qualificarem ao empréstimo bancário. Sendo assim, os que não têm acesso a instituições de crédito, receberam empréstimos a uma taxa de juro razoável e aceitável a começar um pequeno negócio, provando deste modo ser medida efectiva e popular na luta contra pobreza. (cf. <http://www.grameen.com/>)

Conceptualmente, o vocábulo “**Micro-finança**”, designa a “provisão dos serviços financeiros (basicamente micro crédito e micro poupança) à cliente de baixo rendimento, incluindo os auto-empregados” nos sectores formal ou informal, com objectivo de promover o desenvolvimento e erradicar a pobreza. Na maioria dos casos, a actividade micro financeira tem também interesse na integração social da população de baixo rendimento, através do desenvolvimento da actividade que facilita as relações entre os diversos segmentos da sociedade. (Ledgerwood 1998:1)

O surgimento do programa Micro financeiro é facilmente explicado pela “fronteira de acesso aos serviços financeiros formais”. O acesso a estes serviços é iníquo e desequilibrado e está idealizada uma linha que separa dois grupos de agentes procuradores de serviços financeiros formais, de acordo com o rendimento e extracto social dos membros de cada um dos grupos, o que se designa por “fronteira de acesso aos serviços financeiros formais”. (Pischke 1991:1)

Além da fronteira localiza-se o grupo de agentes desprovidos de meios que os permitam a aceder ao crédito e a poupança, enquanto dentro da fronteira coabitam os agentes com acesso aos serviços financeiros formais. Esta iniquidade de oportunidades no acesso aos serviços financeiros formais é particularmente motivada pelos altos custos operacionais, incluindo os administrativos e os de estrutura, a que as instituições financeiras se sujeitam. É com base na ponderação destes níveis de custos que os intermediários financeiros definem montantes mínimos de depósitos a captar e volume mínimos de transacção a intermediar por cliente. Esta barreira motivada pela racionalidade económica dos bancos, provoca desequilíbrios socialmente inaceitáveis entre os agentes procuradores de serviços financeiros. (cf. *ibid.* pp. 2-5)

### 2.3 Aspectos importantes a considerar na prestação de serviços de micro créditos

A maioria dos programas micro financeiros implementados em Moçambique, enfermam de deficiências conceptuais<sup>3</sup>, por emanarem de objectos, componentes de programas, associações de base e projectos restritos dentro de um departamento governamental, sem carácter sustentável. O despontar da actividade micro financeira em Moçambique torna urgente a discussão sobre os aspectos críticos de sucesso desta actividade dentro da nova filosofia conceptual e de gestão. Isto passa por abordar os quatro principais desafios de micro finanças: (Christen 1997:15-20)

- I. *Os pobres não reembolsam suas obrigações;*
- II. *Os pobres não tem capacidade de amortizar suas dívidas ao nível das taxas de juros comerciais;*
- III. *As IMFs não podem desenvolver a actividade de refinanciamento bancário; e*
- IV. *As IMFs não podem ser suficientemente lucrativas para atrair investidores privados.*

#### *a) Capacidade de Amortizar dívidas (I e II)*

Até finais da década de 80, acreditava-se que a população pobre por ser desprovida de meios de sustento e por possuir uma base financeira débil, constituía uma clientela de altíssimo risco. O ambiente de negócios em que eles operavam, as práticas empresariais desenvolvidas no sector informal e o seu carácter moral dúbio, concorriam para manter esse risco de níveis bastantes elevados. Os intermediários financeiros associavam esses riscos aos altos níveis de crédito moroso e mal parado dos programas financeiros.

Hoje, as ilações de alguns modelos mostram que os níveis de reembolso dependem de outros factores financeiros e institucionais como:

- Adequado sistema de controlos internos, de modo a assegurar que as acções identificadas pela gestão sejam efectuadas de forma eficiente;
- Qualidade de serviços prestados, ou seja, enfatizar o desenvolvimento de serviços personalizados aos clientes e que vão de acordo com as suas expectativas;
- Uma gestão eficiente orientada para a realização de metas qualitativas financeiras;

<sup>3</sup>A definição de microcrédito varia de país para país. Alguns critérios para a sua definição incluem o tamanho do empréstimo, o grupo alvo, o destino que os empresários dão aos fundos e os termos e condições de empréstimos.

- Adequados sistemas de informação e comunicação sobre as expectativas de pagamento dos clientes.

Cada um dos aspectos acima focados, deve ser dimensionado às necessidades da empresa, de acordo com os seus objectivos. Segundo Christen (1997:16), ao invés de despender avultados recursos e tempo em análise de técnicas apuradas sobre as capacidades de reembolso dos clientes, a ênfase deve ser posta na performance do crédito, através de concessão de empréstimos de valores menores ou sucessivamente maiores, de acordo com o historial passado do cliente. Na verdade, estes dois aspectos podem ser perfeitamente conciliados pelos programas, sem ferir o princípio da racionalidade dos custos.

Alguns modelos de micro créditos (cf. *ibid.* p.17) permitem, desde que adequadamente implementados, minimizar o risco de o cliente não amortizar o empréstimo. São os casos de “grupos de solidariedades” formados por quatro ou cinco elementos, identicamente responsáveis pela amortização da sua dívida e a dos seus parceiros, ou ainda modalidades pouco divulgadas entre nós, que envolvem autoridades locais nos conselhos de créditos<sup>4</sup>.

#### *b) Reembolsar em mobilidades comerciais (III)*

O argumento proeminente de que as taxas de juros dos programas micro financeiros estão acima das taxas reais praticadas pela banca comercial (cf. <http://www.worldbank.org/data/notes/tb2-7.htm>) deve ser analisado tendo em conta os seguintes pontos chaves:

- 1) A experiência internacional mostra que no mercado informal, onde se praticam esquemas de empréstimos diferentes dos desenvolvidos nos circuitos formais, a população paga muito mais do que as cargas de taxas de juro exigidas pelos programas micro financeiros;
- 2) Para a população no sector informal, a taxa de juro é somente uma fracção do custo de empréstimo total. O custo de oportunidade de emprestar o dinheiro, o custo do transporte, e o custo da espera para rever seu dinheiro é consideravelmente alto e de difícil quantificação monetária. Os programas de micro crédito tentam reduzir alguns destes custos da transacção para o cliente, tornando o custo do empréstimo total mais baixo;
- 3) Os altos custos associados à carteira de crédito, contrastam com os reduzidos montantes de crédito individual. Por outro lado, é também importante ter em conta que, devido a natureza

---

<sup>4</sup> Esta prática é ainda pouco difundida entre nós porque os novos programas microfinanceiros circunscrevem-se às áreas urbanas e peri-urbanas, onde a presença de autoridade tradicional é praticamente inexistente.

do negócio, a alavancagem (relação activos totais/fundos próprios) das IMFs é bastante inferior a dos bancos comerciais. Menor alavancagem, significa menor volume de negócios para um dado montante investido, nos fundos próprios;

4) Se a qualidade de serviços prestados pelos programas for boa (isto é, rápida rotação do empréstimo, processos simples e uma clara orientação para o cliente), então a taxa de juro deixa de ser o principal de decisão. Se a demanda por serviço e produtos micro financeiros, naquelas taxas, crescer rapidamente, é uma demonstração real que os clientes podem pagar;

5) Os agentes que procuram micro créditos, são de uma forma geral extremamente necessitados de capital. Deste modo, é lógico que procurem rentabilizar seus investimentos, no mais breve espaço de tempo, de modo a amortizar rapidamente suas dívidas.

6) Face ao exposto, e tendo em vista a sustentabilidade dos programas afere-se que a determinação do nível das taxas de juro a aplicar deve obedecer a lógica comercial, independentemente do nicho de mercado alvo. Ou seja, as receitas e juros devem ser bastante para cobrir os custos operacionais, sob o risco de o programa desaparecer ou permanecer eternamente incipiente, dependente de subsídios e sem possibilidades de expandir a sua carteira de clientes. Taxas de juros baixas devem somente resultar do funcionamento eficiente da instituição, que por sua vez pode ser rapidamente impulsionado pela acção da concorrência ou através de importantes investimentos em informatização e modernização das operações de modo a pressionar negativamente, à médio e longo prazos, os custos unitários das operações. (Rhyne, 2000)

*c) Refinanciar a partir de empréstimos comerciais e atrair investimentos privados (IV)*

O funcionamento a partir de créditos comerciais, no lugar dos donativos e subsídios públicos, é conseqüente do ponto anterior, ou seja, provada a viabilidade de os programas micro financeiros cobrarem taxas de juros relativamente elevadas, determinadas taxas numa base comercial e, possuindo o grupo alvo suficientemente capacitado em apetência para reembolsar esses créditos, desde que haja adequada monitoria, o necessário envolvimento dos clientes e controlos internos, as IMFs podem, com alguma segurança, recorrer a financiamento bancários ou obrigacionistas, ou ainda ao financiamento a partir de capitais próprios (emissão de acções ou lucro retidos) de acordo com o nível de sustentabilidade do programa. (<http://www.worldbank.org/data/databytopic/GNIP.pdf>)

Para efeitos de análise no presente capítulo, importa discutir o empréstimo a partir de financiamentos bancários, por ser aquele a que as instituições micro financeiras moçambicanas poderão recorrer com maior frequência à curto e médio prazos. Por razões estruturais da economia, o financiamento a partir de empréstimos obrigacionistas é ainda bastante embrionário e incipiente. Por outro lado, o financiamento integral a partir de capitais próprios, pressupõe uma certa capacidade de auto-suficiência financeira, o que a curto e médio prazo é ainda utópico dado o nível de desenvolvimento dos programas micro financeiros em Moçambique. Por outro lado, nem sequer é viável financiar integralmente a actividade a partir de capitais próprios dado que o ganho dos bancos provém sobretudo da intermediação financeira, ou seja, da rentabilização do capital alheio, desfrutando, deste modo, dos benefícios propiciados pela alavacagem financeira.

Alargando a base de clientes através do desenvolvimento de adequadas estratégias de captação de poupanças entre a população pobre, e possuindo uma carteira de crédito saudável (com níveis de delinquência e de crédito mal parado abaixo dos 10% e 4% respectivamente), as IMFs podem solicitar financiamento à taxa de juros bancárias, e realocar os fundos assim obtidos e emprestando-os, incorporando a respectiva taxa de IMFs, e ganhando na margem diferencial.

A captação de depósitos confere ao programa maior flexibilidade de gestão de liquidez e, a longo prazo, permite constituir reservas para situações imprevistas. Não obstante, políticas de captação compulsiva de poupanças, como condicionante do crédito, entre os estratos baixos da população (à semelhança da caixa das Mulheres Rurais em Nampula), são pouco recomendáveis, por limitarem o alcance pleno do objectivo para abrangência que deve reger as IMFs.

Num estágio mais desenvolvido, podem ser adoptadas algumas estratégias combinadas entre as IMFs e as instituições credoras: As IMFs podem funcionar como parcerias das instituições credoras, transferindo para estes uma parte dos melhores clientes que compõem a sua carteira (os que necessitem de volumes de financiamento além das capacidades das IMFs). Outra prática, ainda embrionária em Moçambique, consiste em instituições financeiras e de créditos criarem ou participarem no capital de outras menores, com vista a atingirem os segmentos mais baixos de mercado, dentro da filosofia de adoptar estratégia de segmentação de mercado, diferenciação de produto e procura de novas oportunidades de negócio.

As IMFs beneficiam, por um lado, da experiência em actividades financeiras das instituições de crédito e, por outro, desfruta dos benefícios propiciados pelas economias de escala resultantes das políticas de “cross-selling”, quer seja no acesso à modalidades preferenciais de financiamento, no aproveitamento da rede de distribuição existente ou ainda no controlo rigoroso de custos. Na verdade, o aproveitamento da rede de distribuição existente é possível apenas em determinados contextos: a natureza dos clientes das IMFs e das instituições financeiras tradicionais é claramente díspar. Embora possam não existir significativas diferenças em determinadas regiões, nomeadamente, nas zonas rurais, a estratégia de segmentação dos clientes continua a ser válida, sobretudo nos centros urbanos, (<http://www.worldbank.org/data/databytopic/GNIP.pdf>).

#### 2.4 Alguns indicadores<sup>5</sup> da realidade actual do sistema financeiro em Moçambique

Tabela 1: Vejamos a evolução do número de instituições Bancárias e de Micro créditos.

Número de Instituições por ano Seleccionados	1991	1995	2000	2004	2005	2006	2007
Bancos Comerciais e de Investimentos	3	5	11	12	13	14	14
Cooperativas de Créditos	0	0	3	5	5	6	6
Operadores de Micro-créditos	0	0	9	45	47	56	127

Fonte: Banco de Moçambique, *Relatório semestral*, Junho de 2007, departamento de supervisão Bancária, Maputo.

#### 2.5 O papel potencial das micro-finanças

A experiência por todo o mundo indica que as micro-finanças têm sido em grande medida um fenómeno urbano. As razões principais disto, são os custos mais elevados das transacções, e os riscos mais elevados associados às actividades no meio rural devido, principalmente, ao facto dos clientes estarem em locais remotos, acesso deficiente, falta de comunicação, inexistência de facilidades bancárias, falta de pessoal qualificado, etc. Em termos de prestação de serviços financeiros e empréstimo de capital, a experiência de Moçambique confirma a

<sup>5</sup> Banco de Moçambique, *Relatório Semestral*, Junho de 2007, Departamento de Supervisão Bancária, Maputo.

existência de deformações semelhantes. Contudo, uma análise mais próxima mostra que a evolução das micro-finanças nas zonas rurais de Moçambique tem sido heterogénea, e que é provável que a realidade da economia rural em rápida mudança, estimule uma subida rápida parecida com aquela vista nas zonas urbanas. Conforme argumentado a seguir, tanto a procura como a oferta das micro-finanças, são muito favoráveis, apoiadas por uma ênfase significativa, impulsionada pelos doadores e pelo governo, no sentido de promover as finanças rurais e um ambiente legal que as estimule. (Vletter, 2006:54)

## **2.6 A importância da criação de Crédito**

Crédito é definido como a obrigação de pagar de volta um montante endividado. Quando um cliente recebe um empréstimo (ou crédito), ele assina um contrato de crédito com o Banco – o contrato de crédito é um acordo escrito em que ele promete reembolsar o empréstimo e quaisquer juros devidos de acordo com um esquema de reembolsos predeterminado. Assim que o contrato de crédito estiver assinado, o Banco deposita o dinheiro na conta corrente do cliente. O contrato de crédito não é dinheiro, mas o dinheiro depositado na conta corrente é dinheiro e pode ser usado para comprar bens e serviços. Assim, ao conceder um crédito, o banco está a criar a moeda que pode ser gasta pelo devedor. (Princípios de micro-finanças comerciais em Moçambique, 2001:20)<sup>6</sup>

O sistema financeiro como um todo, cria dinheiro através dos depósitos gerados pelos fluxos de empréstimo de banco para banco. Por lei, cada banco deverá manter uma fracção de reservas dos depósitos que recebe e o resto poderá emprestar. Os clientes gastam o dinheiro obtido através dos empréstimos e estes fundos fluem para outros bancos, oferecendo-os os depósitos com base nos quais eles criam os empréstimos (créditos). Deste modo, nenhum banco pode singularmente emprestar do que o excede para além das reservas e, todo o sistema bancário pode criar um múltiplo volume de depósitos (criação de moeda) através de empréstimos bancário (criação de crédito).

Através da sua directa responsabilidade pelos empréstimos, os gestores ou oficiais de crédito são directamente envolvidos no processo da criação da moeda e de crédito. (cf. *ibid.* p.22)

---

<sup>6</sup> Manuais de Socremo, encontram-se disponíveis na sede no centro de documentação

## Capítulo III: A Indústria de micro crédito (O caso do SOCREMO)

### 3.1 Historial do SOCREMO em Moçambique

O projecto GPE/GTZ<sup>7</sup> foi criado em 1992 inicialmente concebido como um projecto piloto para conceder empréstimos e realizar acções de formação empresarial a moçambicanos regressados da Alemanha do Leste.

Os fundos de financiamento para o projecto provinham dos governos de Moçambique e da Alemanha. Calcula-se que cerca de 100 empréstimos em grupo num valor médio de 3.000 Mt tenham sido concedidos durante esta fase piloto e, a maior parte deles não foi reembolsada. Esta metodologia de crédito foi alterada em 1993, passando de empréstimos em grupo para empréstimos individuais.

Um estudo sobre operações de crédito iniciado em 1994, permitiu verificar a ocorrência de dificuldades em expandir as operações do projecto, aumentar a sua eficiência, o desempenho financeiro e ainda conseguir sustentabilidade operando sobre os auspícios de um organismo governamental. Assim, em 1998 a componente de crédito de projecto foi transformada numa instituição financeira independente denominado SOCREMO.

Apesar da sua criação em 1998, o SOCREMO só iniciou as suas actividades em 1999. Ela tem (até Agosto de 2007) como accionista o Kfw - Kreditanstalt fuer Wiederaufbau, Alemanha, o AfriCap – Fundo de investimento multilaterais para o desenvolvimento, o Seco, Cooperação Suíça, LFS – Financial Systems, o GPE, UGC - União Geral das Cooperativas e o CCM - Conselho Cristão de Moçambique e as suas actividades são coordenadas por um conselho de Administração que aprova o plano de negócio e as políticas operacionais.

Até ao presente momento, o SOCREMO encontra-se a operar em Maputo com 5 agências (Xipamanine, Baixa, Xiquelene, Benfica e Matola). Para além disto, ela também opera nas províncias, destacando-se as agências da Maxixe na província de Inhambane, Beira na província de Sofala e Chimoio na província de Manica. Nisto, concede créditos individuais em montantes que variam entre 3.000 Mt até 20.000 Mt. Para montantes acima de 20.000 Mt, o crédito é feito mediante uma declaração de penhor ou avalista, exigida ao cliente, para os devidos efeitos e obedecendo ao princípio segundo o qual “cada caso é um caso”. O SOCREMO conta com mais de 13 000 créditos a clientes, até ao final de Agosto, que soma uma carteira com um total de 340 milhões de meticais com um total de 250 colaboradores

<sup>7</sup> GPE – Gabinete de Promoção de Emprego

dos quais 175 são gestores de créditos com experiência e um conhecimento profundo ao nível do mercado Moçambicano. Entretanto, está prevista a abertura breve de mais três agências em Xai-Xai, Inhambane e Tete.

O grupo alvo desta instituição é constituído por pequenos empresários urbanos que estejam a desenvolver qualquer actividade rentável e com pelo menos 6 meses de experiência na área da actividade que desenvolvem.

O SOCREMO aplica taxas de juro diferenciadas em função do montante e variam entre 3,75% a 6,25% com reembolso mensal.

Tabela 2: As taxas de juros aplicadas no SOCREMO

Montante em meticais	Taxa de juro aplicada
3.000 a 4.999 Mt	6,25%
5.000 a 9.999 Mt	6,00%
10.000 a 49.999 Mt	5,75%
50.000 a 99.999 Mt	5,50%
100.000 a 199.999 Mt	5,25%
200.000 a 299.999 Mt	5,00%
300.000 a 499.999 Mt	4,75%
500.000 a 999.999 Mt	4,50%
1.000.000 a 1.499.999 Mt	4,25%
1.500.000 a 1.999.999 Mt	4,00%
2.000.000 e mais	3,75%

Fonte: Dados obtidos no SOCREMO, 2007

O acesso ao crédito do SOCREMO é possível mediante o preenchimento de um formulário feito pelos clientes onde fornecem os seus dados pessoais e a localização do seu negócio. O passo a seguir tem a ver com a visita que um técnico da instituição faz ao cliente no sentido de viver de perto o negócio deste para efeitos de certificação.

Desde a sua constituição concede créditos para Pequenas e Médias Empresas ( PME ), principalmente os que não tem acesso a bancos tradicionais, isto é, os de grande dimensão para os sectores de comércio em maior escala, serviço e produção.

### 3.2 Serviços providenciados pelo SOCREMO

O SOCREMO está especializado no fornecimento de serviços financeiros àqueles que não têm acesso aos serviços financeiros oferecidos pela maioria dos outros bancos comerciais. Para este propósito, ela oferece uma gama de serviços facilmente acessíveis como é o caso de contas de clientes, micro créditos para pequenas e médias empresas e crédito de consumo e habitação sem impor exigências rígidas e colaterais e informação do negócio que os clientes alvos não estariam em condições de fornecer.

Como um banco comercial, esta instituição de micro-finança oferece serviços bancários disponíveis em qualquer outro banco. Neste momento (Outubro de 2007), a carteira de produtos do SOCREMO compreende:

- Créditos para micro, pequenos e médios negócios, a partir de 3000 Mt;
- Créditos pessoais (consumo) para empregados de grandes e seleccionadas empresas e instituições;
- Crédito para habitação;
- Contas correntes e de poupança com um depósito inicial de 100 Mt;
- Depósitos a prazo com o montante mínimo de 10.000 Mt.

Os outros produtos e serviços que o SOCREMO prevê adicionar incluem o seguinte:

- Crédito rural;
- Pagamento de numerário doméstico e internacional e estabelecimento de operações; e
- Operações de câmbios de moeda externa.

Crédito de consumo e habitação – são créditos de curto e médio prazos destinados a trabalhadores assalariados, com contratos a tempo determinado ou indeterminado, que tenham passado o período probatório e que estejam no referido emprego no mínimo de 6 meses.

### 3.3 Análise SWOT<sup>8</sup> do SOCREMO

De acordo com as respostas obtidas do questionário feito o SOCREMO em Junho de 2007, destacamos o seguinte:

#### Pontos fortes

- ✓ Flexibilidade e rapidez na concessão de crédito aos clientes;
- ✓ Maior distribuição das agências pelo país;
- ✓ Oferta de maiores taxas de juros de poupança a longo prazo em relação a outros bancos;
- ✓ Provisão de oportunidades aos informais que estão excluídos do sistema bancário tradicional;
- ✓ Provisão de oportunidades de emprego à camada jovem.

#### Pontos fracos

- ✓ Ausência (ou quase inexistência) de marketing em promoções e publicidades;
- ✓ Fraca capacidade de tecnologia em relação aos seus concorrentes directos;
- ✓ Provisão de poucos serviços em relação aos seus concorrentes.

#### Oportunidades

- ✓ Existência de parte do território Moçambicano sem cobertura de instituições de micro créditos e nem bancos comerciais;
- ✓ Abertura de mais agências pelo país;
- ✓ Oportunidade de crescimento ao nível do mercado bancário nacional resultado do privilégio de ter sido aceite a operar neste país onde a actividade informal é praticada com muita consistência;
- ✓ Pode vir a ser um dos maiores bancos num país com poucas instituições bancárias.

#### Ameaças

- ✓ Concorrência muito forte;
- ✓ Liberalização do mercado, aprovada pela Lei 15/99;

---

<sup>8</sup> É uma expressão inglesa (SWOT – Strength, Weakness, Opportunitys e Threats), que significa pontos Fortes, Fraco, oportunidades e ameaças. (Kotler, 1998:87)

### 3.4 Características dos clientes avaliados

As características dos clientes conforme os dados apurados durante a avaliação dos créditos e as entrevistas, mostraram semelhanças por todas as três agências estudadas, explicadas provavelmente pelo facto dos produtos de créditos de negócios das mesmas agências obedecerem aos mesmos critérios em termos de condições de crédito.

Um aspecto surpreendente tem a ver com a idade relativamente elevada dos clientes. Apesar de os estudos feitos revelarem a juventude<sup>9</sup> como dominante no sector informal, a idade média dos clientes com mais de dois anos, era de 40 anos e mais nas três agências onde se fez o estudo. Não tivemos explicações evidentes das causas que estão na origem da escassez de clientes mais novos, embora a falta de bens, o facto de os jovens serem dependentes dos seus pais e o nomadismo tenham sido indicados como factores que possivelmente concorrem para essa escassez.

As entrevistas feitas permitiram verificar que grande parte dos agregados familiares dos clientes possuíam mais de duas fontes de rendimento económico, isto é, mercearia, carpintaria, transporte de passageiros e carga, oficina, agricultura, alfataria, e trabalho assalariado. De entre os informantes por nós contactados, maior parte tinha nível secundário de escolaridade. Na altura das entrevistas os clientes estavam nos seus sectores de actividades. Os clientes que vem trabalhando com o SOCREMO a longo prazo, dirigiam em média micro empresas de menor dimensão num valor médio de aproximadamente 50.000 Mt contrariamente aos clientes dos bancos tradicionais. Não obstante, alguns clientes do SOCREMO dos quais um numero reduzido é composto por mulheres proprietárias, tem activos empresariais fixos. Porém, metade dos clientes do SOCREMO consegue empregar outras pessoas sendo homens os mais empregadores.

Uma percentagem correspondente a 17% de clientes com mais de dois anos de experiência, tinham uma conta voluntária corrente na sua agência de crédito. As entrevista mostraram que a maior parte dos mutuários das categorias média e elevada de crédito, tinham experiência prévia com os bancos comerciais porque são titulares de contas bancárias e que foram abertas muito antes de começarem a usar os serviços do SOCREMO só que nunca tinham antes feito crédito bancário.

---

<sup>9</sup> Veja-se F. Vletter, (1996) *Estudo do sector informal em Maçambique (Maputo e Sofala)*. Ministério de Plano e Finanças. Este estudo constatou que a maioria esmagadora do sector informal, estava com menos de 35 anos de idade.

Embora se tenha verificado uma variação considerável nos depósitos, verificamos a existência de um padrão indicando que a maioria dos clientes da categoria de crédito baixo e médio e uma minoria significativa destes mas com créditos elevados economiza dinheiro através de depósitos diários junto de um cobrador itinerário do APCRs (Associação de Poupança e Crédito Rotativo), conhecido localmente por grupo de *Xitique*. Contudo, as entrevistas feitas mostram atitudes tendentes a deixar este sistema de poupança em detrimento dos serviços bancários formais.

Assim, os clientes com créditos mais elevados estão disponíveis a ter contas de depósito, diminuindo conseqüentemente a propensão em usar o mecanismo financeiro informal. As entrevistas com os detentores de depósitos, permitiram perceber que os clientes abastados tendem a usar formas sofisticadas que permitem economizar dinheiro no caso concreto de conta corrente, conta poupança ou conta a prazo.

### **3.5 Finalidade do crédito feito pelos clientes do SOCREMO**

#### *a) Porque é que se faz crédito*

Os clientes avaliados obtêm créditos destinados a aplicação empresarial, sendo na maioria dos casos os mesmos estipulados por contrato como capital de giro. O aumento dos stocks de mercadorias (aplicação empresarial mais comum dos fundos de crédito), é realizado não só na expectativa de procura mais elevada, como igualmente para aumentar a eficiência (tempo de deslocação reduzido), custos reduzidos através de compras em volume e para criar a procura (diz-se que a existência de mais artigos, chama mais clientes). Contudo, muitos clientes aplicam os seus "créditos a negócios" para propósitos não empresariais, mas sim para a construção ou reabilitação residencial ou para a compra de bens duradouros a nível do agregado familiar. Os créditos são igualmente aplicados para cobrir despesas inesperadas que surgem a partir duma crise, ou para o "alisamento" das despesas para os agregados familiares que, no caso típico, sofrem flutuações imprevisíveis da sua renda.

#### *b) Período de descanso*

Um número considerável (1/3) de clientes com mais de dois anos de antiguidade, descansa durante 30 dias ou mais entre créditos e destes, poucos descansam durante 180 dias ou mais. Os clientes descansam por várias razões, por exemplo, para avaliar o efeito de crédito sobre o seu negócio, ou para recuperar do stress decorrente desta actividade. Fora disso, outros descansam porque acabaram investindo o dinheiro noutros fins, a título de exemplo

cerimónias fúnebres, doenças ou porque razões alheias a sua vontade como é o caso de roubos, incêndios ou ainda má gestão do negócio fizeram com que estes ficassem sem dinheiro. A sazonalidade de alguns produtos (frutas e produtos de primeira necessidade cuja a demanda se verifica durante a quadra festiva) é apontada como estando na origem desse descanso.

*c) Taxa de retenção dos clientes*

Das três agências estudadas, duas são antigas (Xipamanine e Xiquelene) e a outra (Benfica) é nova. Contudo, apesar de duas delas serem antigas a maioria dos clientes que se serviam delas acabaram desistindo. No estudo de avaliação fez-se uma perspectiva longitudinal sobre a retenção dos clientes tomando em consideração todos os novos clientes inscritos entre Julho de 2005 e Julho de 2006 e em seguida, avaliaram-se os registos dos que ainda continuavam no activo até finais de Junho de 2007. Os resultados foram distorcidos devido de falhas cometidas ao longo da recolha de dados porque alguns deles estavam em repouso e por lapso foram tidos como desistentes. Deste modo, apuramos que  $\frac{1}{4}$  dos que se encontravam em descanso voltavam a usar os serviços de micro-crédito depois de dois anos.

Dos registos ao nível das desistências, verificamos que a maior percentagem é de clientes da categoria baixa de crédito e, no meio destas desistências observamos que algumas são voluntárias e outras involuntárias<sup>10</sup>. Como conclusões retiradas do estudo feito ao nível das desistências constatamos que em média 75% dos desistentes pertencem a categoria baixa de crédito e 67% destes tem problemas de reposição do dinheiro em dívida. Os outros clientes, desistem porque não conseguem tirar o proveito do crédito e aliado a isto apontam-se as crises económicas resultantes da má aplicação do fundo concedido pelo SOCREMO. Destes dados, 52% desistem devido da crise económica referenciada anteriormente e 70% são os que desistem depois de dois anos.

O outro aspecto que observamos ao longo das entrevistas dá contas de que poucos clientes se transferem para outras IMF a procura de melhores condições de crédito, chegando a pensar que o SOCREMO não oferece melhores condições de atendimento relativamente as que poderão encontrar posteriormente noutras IMF. Neste contexto, da-se o caso de o mesmo cliente celebrar dois processos contratuais com duas IMF diferentes e quando assim acontece não é possível pagar o crédito, o que colmata com a recolha de bens de garantia feita por essas IMF. Como se

---

<sup>10</sup> Voluntários: clientes que não voltam a solicitar. Involuntários: clientes que voltam a solicitar e são rejeitados.

pode deprender, é um grande duelo e a pobreza absoluta toma conta do agregado familiar.

*d) Distribuição categórica de crédito dos clientes*

A categoria baixa de crédito é a mais importante para a instituição de micro-crédito, porque os valores de créditos concedidos estão ao alcance dos clientes desta categoria e, estes são em grande número. É através deste mecanismo que o SOCREMO atrai grande número de clientes ao nível desta categoria de crédito. Nos últimos anos, a diminuição marcada dos clientes do SOCREMO da categoria baixa de crédito, deve-se a sua política de consolidação da carteira como parte da sua reestruturação, que inclui um aumento no montante mínimo dos créditos.

A fluência de clientes da categoria alta de crédito é menor porque não conseguem estar a altura do regulamento que rege as modalidades de crédito neste nível. Neste caso, para tornar evidente esse regulamento os clientes da categoria alta de crédito são exigidos a começar por um crédito mínimo e este valor terá de aumentar gradualmente em ocasiões subsequentes sempre que estes voltarem a fazer crédito.

#### *e) Atrasos*

No concernente aos atrasos por ciclo de créditos por parte dos clientes com mais de dois anos, o SOCREMO abriu uma cláusula que preconiza uma tolerância num período de 7 dias. Esta cláusula foi aberta na sequência da vulnerabilidade em termos de atraso por parte dos clientes da categoria baixa de crédito, isto é, os atrasos verificam-se com maior frequência ao nível desta categoria. Nisto, esta anormalidade abrange em maior percentagem os clientes do sexo feminino, sobretudo na faixa etária que varia entre 30 a 40 anos de idade. Como resultado disto, elas apenas conseguem regularizar a sua situação de crédito 30 dias depois (> 30 dias)<sup>11</sup> e quando assim acontece, está-se perante um risco a carteira e os dados estatísticos revelam uma percentagem correspondente a 0,86%.

### **3.6 O impacto socio-económico do crédito**

#### **a. O resultado da aplicação do crédito no seio do agregado familiar**

O estudo feito revela que a aplicação do crédito contribui para a manutenção do bem-estar dos agregados familiares dos clientes. Este estudo, teve como base entrevista com os clientes e observação participava dos seus locais de actividade bem como das suas respectivas residências. Como exemplo do melhoramento da vida, os clientes já constroem casas de alvenaria, têm água canalizada e corrente eléctrica e um número reduzido encontra-se ainda desfavorecido. Estes dados aparecem para confirmar a boa aplicação do crédito feita pelos clientes.

Os nossos informantes de todas as categorias de taxa de crédito foram unânimes ao afirmar que se operaram mudanças ao nível económico desde o início da prática de actividades que têm a ver com créditos feitos na instituição micro-finaceira e, outros ainda, enfatizaram a informação dizendo que o crédito passou a desempenhar um papel fundamental na manutenção do bem-estar dos seus agregados familiares.

A boa aplicação de crédito, segundo as nossas fontes, deu acesso a outros negócios duplicando deste modo o fundo monetário. Ao nível da aplicação do crédito destacam-se dois conceitos: aplicação directa (que tem a ver com a construção ou reabilitação de residências ou compra de bens familiares) e aplicação indirecta, que tem a ver com o pedido de crédito para o aumento do stock do negócio melhorado.

---

<sup>11</sup> Análise feita em 30 de Junho de 2004

#### **b. As consequências da má aplicação do crédito**

A má aplicação do crédito traz consigo consequências desastrosas como é o caso de falência, perda de credibilidade e confiscação de bens. O estudo que fizemos em 120 clientes mostra que 25% são desistentes e 75% estão no activo.

O outro factor que está ligado a falência tem a ver com problemas de saúde dos clientes ou seus familiares associado a prevalência do HIV/SIDA. Neste contexto, 16.2% dos 30 clientes desistentes afirmaram que maior parte de mortes no seio dos clientes do SOCREMO é causada por esta doença.

#### **c. Confiscação de bens**

A confiscação de bens é feita como resultado do incumprimento das normas legisladas para o pagamento de crédito. De acordo com as entrevistas feitas com os 30 clientes desistentes, 27% destes afirmou que viu os seus bens confiscados e não os conseguiu ter de volta porque fora da falta de dinheiro para liquidar a dívida, o prazo estabelecido após a confiscação de bens é de 48 horas para a sua recuperação e, não é suficiente para fazer todas as operações. Findo este período, o banco põe a venda de leilão a preços baixos por formas a recuperar o valor perdido na dívida. De um modo geral a confiscação de bens acontece como resultado da transgressão das normas que a seguir mencionamos:

- Atraso no pagamento da letra mensal depois dos três dias de tolerância,
- Má gestão do crédito,
- Falta de apresentação de certificados de óbito (casos em que o crédito é aplicado nas cerimónias fúnebres),
- Aplicação do crédito em outros fins contrariamente aos que constam nos termos do contrato.

Segundo as normas constantes nas alíneas que regulam a confiscação de bens, o oficial de crédito tem a obrigação de confiscar os bens mais cedo possível; caso contrario perde o incentivo no salário move-se contra ele um processo disciplinar.

### **3.7 A Satisfação dos clientes**

Para Kotler (1998:53) "Satisfação do consumidor é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa". Porém, os nossos informantes, de um modo geral, consideram plausível a actividade micro-financeira porque os bens de garantia, são entregues ao banco em documento assinado pelas ambas partes. Embora as IMF tenham sido

vistas como iguais, algumas características distinguem uma da outra como é o caso da tolerância dos atrasos, a rapidez no processamento dos pedidos de crédito, os níveis de taxa de juros, etc.

Alguns clientes relataram que os oficiais de créditos recomendaram que aumentassem as suas garantias (às vezes incitando a substituição de electrodomésticos familiares funcionais que eram mais antigos e, portanto, anulados em termos contabilísticos) de modo a aumentar a sua capacidade de tomada de créditos.

A maioria dos clientes com apenas uma conta de depósito, estava satisfeita com os produtos e serviços das IMFs. Os clientes tinham opiniões mais positivas sobre o tratamento, a proximidade da agência à casa ou ao mercado, e os custos baixos de abertura duma conta. Muitos clientes agradeceriam a introdução de caixas electrónicas (ATMs) e o pagamento de juros sobre poupanças acessíveis. Uma coisa interessante, é que os clientes do SOCREMO e da Tchuma não se queixaram da taxa mensal de manutenção sobre as suas contas correntes, ao passo que os clientes do Procredit o fizeram, apesar da maior parte deles ser mais rica do que os clientes da Tchuma, (Fion de Vletter, 2006:41).

A prestação de serviços do SOCREMO é uma das grandes satisfações dos seus clientes porque a importância mínima aceite para depósito depois da abertura da conta é de 100 Mt (cem meticais) e este valor de depósito veio a incentivar os clientes de modo a habituarem a guardar dinheiro no banco. Com esta política, o tradicional sistema denominado *Xitique* (sistema através do qual os clientes num grupo de dois ou mais elementos fazem uma contribuição de um valor fixo retirado do crédito e entregam a um deles num ciclo rotativo) desaparece.

### **3.8 Causas da desistência dos clientes**

Segundo Vletter (1996), os dados históricos sobre as características de crédito dão conta de que a maioria dos clientes desistem dentro dos primeiros dois anos da assinatura do contrato de crédito. Este estudo, focaliza desistências massivas, isto é, há casos em que num universo de 100 clientes acabam desistindo 75% deste número, facto que é associado ao comportamento coercivo dos oficiais indicados para cobrança do crédito. Esta informação estabelece um paralelismo com as causas da desistência mencionadas pelos 30 clientes por nós entrevistados. Contudo alguns destes apontaram causas que têm a ver com questões sociais mencionadas em parágrafos anteriores.

O desequilíbrio do valor de crédito concedido aos clientes foi apontado como uma das causas decorrentes da desistência dos mesmos, isto quer dizer, se o cliente vem e leva consigo por exemplo 3000 Mt, fica consciencializado de que o aumento a ser feito nesse valor será ao seu critério, o que não constitui a verdade. Quando isso não acontece, o cliente pensa em mudar para uma outra IMF confiante de que terá a situação como ele deseja e, isso não passa de um engano autêntico. Na tentativa de usufruir de dois serviços micro-financeiros, o cliente opta em assinar o contrato em ambas as partes. Porém, a situação fica desastrosa quando este aplica mal o crédito e por conseguinte os oficiais indicados para fazer a devida confiscação de bens, aparecem sem fé e nem piedade a recolher os bens.

Os dados provenientes da avaliação dos créditos para os desistentes do SOCREMO mostraram que o seu desempenho empresarial foi significativamente pior em relação ao de outros clientes com mais de dois anos de antiguidade e as entrevistas com pequenas amostras de desistentes (10 por agência), permitiram perceber que muitos clientes que abandonam a instituição voluntariamente (desistentes), gerem negócios bem sucedidos (conforme as informações fornecidas durante as entrevistas) e, em conformidade com os históricos de reposição, normalmente têm constituído riscos creditícios.

As principais causas do abandono por parte dos desistentes, estavam associados a acontecimentos sociais (doenças, mortes, etc.). A explicação anterior sintetiza que estas desistências correspondem a 1/3 do número total de desistentes. Embora os clientes frequentemente tenham dito que as suas IMFs podem ser compreensivas relativamente aos efeitos da crise económica resultante de acontecimentos sociais muitos com dificuldades temporárias de reposição, acharam que apesar de históricos creditícios longos e positivos, a política de tolerância zero relativamente à mora está a ser aplicada com zelo excessivo por alguns oficiais de crédito. Isto provoca má vontade e leva ao pensamento de abandono da instituição micro-financeira por parte dos clientes.

## Capítulo IV: Conclusões e Recomendações

### 4.1 Conclusões

O objectivo fundamental deste trabalho, foi analisar o impacto sócio-económico das instituições de micro créditos para os seus clientes em Moçambique no geral e em particular para cidade de Maputo. Como base de estudo, escolhemos o SOCREMO (Sociedade de Crédito Moçambicano, agora Banco de Micro-finança, S.A) e a abordagem do tema fez-se através de resultados da recolha de dados em três agências (Benfica, Xipamanine, Xiquelene). Como o impacto socio-económico, deu para perceber que a actividade ligada ao crédito tanto nesta instituição como noutras, por um lado é benéfico e por outro é prejudicial. É benéfico porque quando bem aplicado, o crédito contribui para o bem-estar dos clientes e prejudicial porque quando mal aplicado constitui a razão da pobreza absoluta.

Ainda neste trabalho, procuramos investigar as causas da desistência dos clientes e constatámos que de entre várias, o comportamento coercivo dos oficiais indicados para fazer a cobrança do crédito, a incapacidade em obedecer as normas legisladas pela instituição micro-financeira para efeitos de pagamentos do crédito e problemas sociais estão na origem destas desistências. Nisto, maior parte de clientes desistem nos primeiros dois anos da assinatura de contrato de crédito. Um outro aspecto que também se pode considerar como estando inserido nestas desistências é o facto de os clientes preferirem mudar desta instituição micro-financeira em detrimento de outras.

Para além do que fizemos menção, este trabalho serviu como ponto de investigação do nível de satisfação dos clientes com os serviços micro-financeiros que o SOCREMO oferece e apuramos que o valor estipulado para o depósito logo após a abertura da conta bancária é satisfatório porque condiz com a realidade económica da maior parte dos clientes utentes dos serviços desta instituição micro-financeira.

No concernente a categoria da taxa de crédito, percebemos que os clientes estão agrupados em três categorias das quais temos a categoria baixa de crédito, que contempla clientes cujo o valor de crédito varia de 3.000,00 Mt a 7.499,00 Mt; categoria média de crédito que varia entre 7.500,00 Mt a 19.999,00 Mt e por último a categoria alta de crédito que o valor parte de 20.000,00 Mt para diante.

## 4.2 Recomendações

Consideramos útil que sejam levados a cabo estudos da mesma natureza de modo a analisar o impacto socio-económico das instituições micro-financeiras em Moçambique no geral e nas capitais provinciais em particular como forma de verificar as especificidades que estes Bancos micro-financeiros apresentam.

Em relação ao SOCREMO é preciso que o seu corpo directivo verifique com pormenores o fenómeno das desistências massivas dos seus clientes por forma a manter o mesmo nível de andamento dos seus serviços e criar um ambiente que não seja inóspito para os clientes vindouros. Assim, consideramos legítimo que sejam encontradas outras formas, por sinal, adequadas, para que sirvam de método de trabalho dos oficiais indicados para efectuar as cobranças de crédito.

Deste modo, achamos conveniente hierarquizar as nossas recomendações segundo a lista que abaixo se segue:

- Controlar e monitorar as mudanças ligados ao serviço ao longo do tempo, tendo em conta as categorias de taxas de crédito de clientes como parte de um sistema de gestão e prestação de contas sobre o desempenho social.
- Montar um sistema que controle o nível de pobreza dos novos clientes e avaliar as mudanças desse nível de pobreza ao longo do tempo.
- Pesquisar as outras causas que fazem com que os clientes desistam da instituição micro-financeira nos primeiros dois anos da sua actividade de crédito.
- Rever os requisitos de bens de garantia para a concessão do crédito aos clientes que estejam retidos mas que tenham demonstrado uma boa aplicação do crédito.
- Ter em conta como factor, a realidade (e probabilidade) das crises socio-económicas, e introduzir produtos (para além dos existentes) que tenham sido projectados especialmente para amortecer o impacto duma crise socio-económica, por exemplo, produtos de seguros e créditos de emergência a curto prazo.
- Estudar a formação dos oficiais (Gestores) de créditos para melhor responderem aos problemas comuns dos clientes ligados ao atraso na reposição de crédito causado pelas crises socio-económicas.
- Modificar a politica que regula as normas prescritas para lidar com os atrasos de pagamento do crédito, de modo a permitir maior tolerância para os clientes com uma “folha de serviço” limpa; e

- Aproveitar os dados recolhidos para avaliação do crédito, para avaliar as mudanças de mercado ao longo do tempo, por exemplo, a natureza do negócio, a capacidade de reposição do crédito e outros indicadores que sejam importantes para os serviços da IMF.

## Bibliografia

1. Athmer, Gabrielle & Vletter, Fion de (Dezembro de 2006); *Relatório de Síntese para as Microfinanças em Maputo*;
2. Banco de Moçambique (Junho de 2005), *Relatório Semestral*, departamento de Supervisão Bancária, Maputo;
3. Banco de Moçambique, *Licenciamento e actividades de instituições de micro-finanças em Moçambique*, 2005, Maputo;
4. Banco de Moçambique, *Regulamento das micro-finanças*, 2004, Maputo;
5. Bort de Bruyne & Johan Bastiaensen (2006), *How to put social performance management into practice?*, Trias, Bruxelas;
6. De Abreu, António Pinto (Janeiro-Junho de 1999), *Sistema Financeiro em Moçambique-Revista Xitimela n° 7*, CFM-Maputo;
7. Do Amaral, Wanda, *Guia para apresentação de teses, dissertações e trabalhos de graduação*, 2ª edição 1999, Maputo;
8. Frank, R.H. (1991) – *Microeconomia e Comportamento*, Lisboa. McGraw Hill.
9. G. Wright (1999), *A critical review of savings services in Africa and Elsewhere*, Microseve, Quenia;
10. Karlan e Goldberg, *The impact of Microfinance, a review of Methodological issues (pag. 20)*, Universidade Yale, New Haven-EUA;
11. KPMG, *Ranking das maiores 100 empresas em Moçambique*, 2004, edição de 2005;
12. Kotler, Philip, *Administração de Marketing*, 5ª edição, 1998, São Paulo;
13. Legovini, A. (2002), *The distributional Impact of Loans in Nicaragua*, Banco Mundial;
14. Santos, *Economia pura*, 2000;
15. SOCREMO, *Metodologia de empréstimo*, 2005, Maputo;
16. SOCREMO, *Procedimentos de créditos de consumo e habitação*, 2006, Maputo;
17. SOCREMO, *Relatório do desempenho semestral*, Outubro de 2006, Maputo;
18. SOCREMO, *Relatório de desempenho semestral*, Setembro de 2007, Maputo;

19. SOCREMO, *The basic of comercial micro-finance in Mozambique*, 2005, Maputo;
20. Vletter, Fion de; *Estudo do Sector Informal em Moçambique*, Ministério de Plano e Finança, Maputo e Sofala, 1996;
21. Vletter, Fion de; *O Sector Micro-financeiro em Moçambique: Realizações, Perspectivas e Desafios*, Mecanismos Moçambicano de Microfinanças/PNUD, Maputo, 2006;
22. <http://www.worldbank.org/data/notes/tb2-7.htm>;
23. <http://www.worldbank.org/data/databytopic/GNIP.pdf>;
24. <http://www.grameen.com/>

*Pesquisa sobre*

**A satisfação do cliente com os serviços de micro-créditos disponíveis a pequenas e médias empresas, pelas IMFs em Moçambique, particularmente em Maputo-cidade.**

Prezado (a) Cliente!

A presente pesquisa é de carácter académico e enquadra-se no âmbito dos requisitos exigidos para obtenção do grau de licenciatura. Com esta pesquisa pretende-se avaliar o grau de satisfação e os efeitos do cliente depois de levar o crédito concedido pelas IMF no país.

Salienta-se que não precisa identificar-se pelo nome e que as suas respostas terão um carácter confidencial. As informações que prestares serão usadas em termo de percentagens, numero e comentários gerais.

A sua honestidade e sinceridade nas respostas são de grande importância.

*Agradecemos antecipadamente a sua colaboração.*

**Orientação geral para o preenchimento do questionário**

Marque com X nos espaços [( )] da alternativa escolhida e escrever nos espaços reservados para o efeito [-----]. Caso haja engano, coloque a alternativa dentro de uma circunferência e de seguida marcar a nova alternativa.

Pedíamos que usasse somente caneta ou esferográfica.

*Um agradecimento renovado*

1. Qual dos seguintes bancos de micro-crédito o (a) Senhor (a) é cliente? (marque apenas uma alternativa que servirá de objecto de estudo)
- ( ) SOCREMO – banco de micro-finança
  - ( ) TCHUMA – cooperativa de crédito
  - ( ) Novo Banco ou Procredit



11. Pagas a sua letra na data, segundo inscrito no contrato?  
 pago antes da data;                       pago exactamente na data;  
 pago depois de um dia;                       pago depois de três dias;  
 pago depois de 7 dias;                       pago depois de 15 dias ou mais.
12. Já foste confiscado os seus bens pelo banco SOCREMO?  
 Sim,                       Não.
13. Se Sim, qual foi o motivo da confiscação? R% -----
14. Se sim, como recuperaste?  
 Fui pagar de imediato,                       paguei antes de passarem 48 horas,  
 Paguei depois de 7 dias,                       Não recuperei mais.
15. Já foste alguma vez pedir crédito em outras IMFs?  
 Sim,                       Não.
16. Se sim, o que te fez à ires pedir noutras IMFs?  
 Porque não fui aceito para ter mais crédito  
 Porque deram me pouco valor  
 Preferi trabalhar com outras IMF, além do SOCREMO  
 Outros -----

**Perguntas de desenvolvimento**

17. Que benefícios o SOCREMO trás ou contribui para o (a) Senhor(a)?
18. Desde que começou a trabalhar com o crédito do SOCREMO, que melhoria tiveste em bens domésticos ou na reconstrução da sua casa?

**FIM**