

O desempenho social das instituições de microfinanças em Moçambique

JOÃO FERREIRA DIAS E JOSÉ AUGUSTO TOMO PSICO

RESUMO: *As microfinanças são um instrumento de superação das restrições financeiras e correlativas dos mais carenciados, para que as suas capacidades se possam desenvolver. Esta actividade de inclusão financeira deve ser sustentável e pode ser rentável. Inúmeros estudos foram efectuados sobre o impacto das microfinanças ao nível local e dos indivíduos beneficiários, bem como sobre a sustentabilidade financeira dessas instituições. O presente estudo trata de um assunto pouco analisado: o desempenho social das instituições de microfinanças (IMFs), ou seja, a sintonia entre a dimensão social da missão estratégica e a actuação concreta das IMFs. Para tal, utilizámos o instrumento SPI – Social Performance Indicators –, cedido pelo CERISE, para avaliar o desempenho das instituições de microfinanças em Moçambique. A amostra é constituída por sete IMFs moçambicanas que representam 80% da carteira em Moçambique. Os resultados mostram uma grande concentração nas principais zonas urbanas e um desempenho social médio que carece de melhoria. Em comparação com os resultados internacionais, a média moçambicana é inferior.*

Palavras-chave: Instituições Financeiras e Serviços, Pobreza, Responsabilidade Social

TITLE: Social performance evaluation of the microfinance institutions in Mozambique

ABSTRACT: *The microfinances are an instrument to overcome the financial restrictions of low income people, so that their capacities can be developed. This activity of financial inclusion must be sustainable and can be income-producing. There are several studies about the impact of the microfinances on the beneficiary individuals and about the financial sustainability of the microfinance institutions (IMFs). The present study deals with a non-common subject: the social performance of the IMF, that is with real implementation of the IMF's mission. For this we used the instrument SPI developed by CERISE to evaluate the performance of the IMFs in Mozambique. This results show a geographical concentration in the main towns and an average social performance that lacks improvement. In comparison with the international results Mozambican's average is lower.*

Key words: Microfinance Institutions, Poverty, Social Responsibility

JOÃO FERREIRA DIAS

joao.ferreira.dias@gmail.com

Doutor em Gestão. Professor agregado do ISCTE e Professor Convidado da FGV (Brasil). Investigador da ADETTI/ISCTE.

PhD in Management. Professor at ISCTE and Invited Professor at FGV (Brasil). Researcher of ADETTI/ISCTE.

JOSÉ AUGUSTO TOMO PSICO

jose.psico@tvocabo.co.mz

Master in Business Administration, Doutorando no ISCTE. Economista sénior no Banco de Moçambique – Banco Central.

Master in Business Administration, PhD Candidate at ISCTE Business School Senior economist at Bank of Mozambique – Central Bank.

No presente artigo, o conceito de microfinanças refere-se à prestação de serviços financeiros (créditos de tipo diverso, depósitos, alocações de poupanças, seguros, etc.), envolvendo montantes unitários reduzidos a entidades, individuais ou colectivas, formais e informais, de baixo rendimento, que por essa razão estão (ou estavam) excluídas do sistema bancário tradicional (Ledgerwood, 1999).

Estes serviços são prestados em grande escala por instituições formais, as IMFs, que devem ser auto-suficientes. Para Yaron (1992) e Christen *et al.* (1995), a auto-suficiência implica que os retornos financeiros sem subsídios devem cobrir todos os custos operacionais, quer os não financeiros, quer os financeiros, excluindo-se os custos fixos de instalação.

Na sua génese, as IMFs são um instrumento institucional de redução e eliminação da pobreza, qualquer que seja a abrangência das insuficiências consideradas (necessidades fisiológicas básicas para a sobrevivência; ou as primeiras mais o acesso a serviços sociais básicos de saúde, educação, etc.; ou as primeiras mais o acesso aos direitos jurídicos, «informativos», etc., que são paradigmáticos de um estágio civilizacional)¹.

Para o Prof. Muhamad Yunus, a quem se deve o relançamento e a popularização do microcrédito, desde as experiências iniciadas em 1976, no Bangladesh, e que resultaram na criação, em 1978, do *Grameen Bank*, a premissa base é a seguinte: não é a carência de valores e capacidades que torna os pobres pobres, mas sim o facto dessas capacidades permanecerem inutilizadas ou subutilizadas.

Na verdade, o Modelo Grameen assenta nos mesmos princípios que as Associações do Pão, criadas por Raiffeisen, em 1846, ou as *Caisses Populaires*, criadas por Desjardins, em 1900, ou os Fundos de Ajuda, criados por Walter Krump, em 1953: empréstimos e poupança por pequenos grupos de pessoas, que se conhecem, se apoiam e aceitam a caução mutualista para cobrir o risco de uma delas não reembolsar o seu empréstimo.

As IMFs operam a partir da disponibilização de recursos financeiros reunidos num fundo destinado a empréstimos. O fundo pode provir de fontes diversas, desde doações a fundo perdido a investimentos financeiros. O leque de produtos oferecidos pelas IMFs é variável, mas como ponto comum todas anunciam ter como mercado-alvo a população pobre e não servida pelo sistema financeiro clássico. Em termos estritamente financeiros, a IMF exerce uma função de intermediação entre os financiadores e os clientes, para o que procura reduzir os custos da transacção e avaliar, em última instância e da melhor forma possível, os beneficiários dos empréstimos. Dadas as características da população-alvo, as IMFs actuam, em regra, com grande proximidade geográfica,

através de agências locais ou de «banqueiros ambulantes» (Servet, 1996), e adequação ao contexto cultural e religioso. Enquanto instrumentos de inclusão financeira, os serviços das IMFs devem ser adaptados às necessidades de uma população económica e/ou socialmente marginalizada – empréstimos reduzidos, reembolsos irregulares e frequentes, necessidade de formação e capacitação social dos beneficiários, etc.

Por não poderem oferecer garantias materiais, nem o penhor de rendimentos futuros, os instrumentos usuais de avaliação e cobertura do risco não funcionam. A idoneidade creditícia assenta no juízo de confiança do potencial cliente. A probabilidade de sucesso do investimento projectado aumenta com o desenvolvimento do capital humano e do capital social, através do desenvolvimento de competências profissionais, de liderança e relacionais. Por isso, as IMFs são também agentes de desenvolvimento social.

A caução é, em geral, do tipo solidário. Frequentemente, trabalha-se com grupos de pessoas que se conhecem e se encontram com regularidade e que aceitam cobrir o risco eventual se uma delas não conseguir reembolsar o seu empréstimo. Noutros casos, nos bancos de aldeia, é toda a comunidade aldeã que se assume como grupo mutualista. Qualquer que seja o figurino, o controlo social é fundamental para minimizar o risco moral.

Quando não são subsidiadas, as taxas de juro das IMFs são em geral altas, mas muito inferiores às praticadas pelos agiotas (FAO, 2002). As razões têm a ver com os custos de transacção decorrentes de empréstimos reduzidos e em grande número, com a necessidade de proximidade local, com o apoio em acções de capacitação, etc. O crédito mal parado é em geral muito baixo, sendo comuns taxas de reembolso superiores a 95%.

Pese embora todas estas dificuldades, as microfinanças dominam a agenda do desenvolvimento². A multiplicação de experiências bem sucedidas provou que se pode servir os que até então não tinham acesso aos bancos, começando-se a olhar com interesse este nicho de mercado. Não raras vezes a extensão da actividade comercial dos bancos tradicionais a esses novos segmentos faz-se a coberto de acções de responsabilidade social.

No que respeita à investigação, a prioridade nos anos 1990 foi a da compreensão do modelo nas suas vertentes social e financeira. O *Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP) desenvolveu um conjunto de orientações e instrumentos relativos ao sistema de informação e de gestão, à planificação operacional, à modelização financeira e à auditoria externa. O *Inter-American Development Bank* e o *Micro-Rate* har-

monizaram os indicadores de desempenho financeiro para as IMFs, como forma de padronizar o acompanhamento e melhorar a transparência financeira. Hoje, há sistemas estandardizados que em geral analisam quatro dimensões: de sustentabilidade e rendibilidade, como as margens e os rácios de retorno sobre investimentos; de gestão de activos e passivos, como os indicadores de liquidez e rendibilidade; de qualidade do portfólio, através da classificação de risco e o provisionamento; de eficiência e produtividade, como os custos por empréstimo e os clientes por funcionário.

Com a consolidação da actividade, assumiu particular importância o desempenho da IMF como instrumento da estratégia da erradicação da pobreza, mormente nos países em desenvolvimento como Moçambique. Esta é, aliás, a posição assumida por muitas agências de desenvolvimento, incluindo o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional. A *Freedom From Hunger*³, por exemplo, concentra-se no progresso em termos de saúde e de nutrição para as crianças dos clientes das IMFs.

O passo seguinte foi o do desempenho social, em termos de tradução no terreno da missão social da instituição (*improve*). Um dos principais aspectos é o real direccionamento para os mais pobres – «depth of outreach» (Sharma *et al.*, 2003)⁴.

Se a pobreza não tem a sua origem nos mais carenciados, mas é criada pelas instituições e pelas políticas que as envolvem (citando Yunus, M.)⁵, e se as IMFs são instrumentos de combate à pobreza, então os seus clientes devem ser os empreendedores pobres e a estrutura e os processos da organização devem estar concebidos em função deles. Em consequência, desde 2002 e ao abrigo do *Microenterprise for Self Reliance Act*, o Governo americano indica que 50% dos fundos da USAID (*United States Agency for International Development*) alocados às microfinanças devem ser dirigidos para os empresários muito pobres. Até então, o indicador utilizado era o tamanho médio dos empréstimos (até 1000 dólares na Europa e no Médio Oriente, até 400 dólares na América Latina e até 300 dólares no resto do mundo), o que *per si* não garante que o beneficiário é pobre.

Resumindo, a missão das IMFs pode ser sintetizada no triângulo das microfinanças – direccionamento para os pobres, viabilidade financeira e impacto social (Zeller e Meyer, 2002).

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO SOCIAL DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS

O desempenho social é a tradução efectiva da missão da instituição na criação de valor social (IFAD, 2006).

O CGAP – *Consultive Group to Assist the Poor* – avalia o desempenho social das IMFs segundo cinco dimensões principais dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio: proporção de clientes abaixo da linha da pobreza; melhoria das economias dos clientes; melhoria da presença na escola das crianças e redução do analfabetismo; melhoria do acesso aos serviços de saúde; e progresso *empowerment* das mulheres.

Em 2003, a fundação *Argidus*, o CERISE e outros investigadores europeus desenvolveram a iniciativa *Social Performance Indicators* (SPI)⁶, concebida como um instrumento de análise que pode incentivar a reflexão interna nas IMFs ou entre elas e os seus *stakeholders*, quanto aos objectivos sociais e às realizações e perspectivas da instituição.

O modelo SPI permite a avaliação global de cada IMF através da avaliação e mensuração do desempenho e dos impactos nas perspectivas social e económico-financeira. As informações recolhidas centram-se em três temas: o contexto e a estratégia social da instituição; os indicadores de desempenho social e os elementos de desempenho financeiro.

No tema 2 – indicadores de desempenho social – a análise incide em 4 dimensões:

- direccionamento para os mais pobres e os excluídos;
- adaptação dos serviços e dos produtos à clientela-alvo;
- melhoria do capital social e político dos clientes e
- responsabilidade social da instituição de microfinanças.

Cada uma dessas 4 dimensões é pontuada numa escala de 25 pontos, para um total de 100 pontos, o que permite a exibição gráfica na forma de perfil.

No questionário (em anexo), elaborado em observância com o preceituado pelo CERISE, as perguntas de 1.1 até 1.15 dizem respeito à dimensão 1; as questões 2.1 a 2.18 à dimensão 2; as questões 3.1 a 3.13 à dimensão 3; as questões 4.1 a 4.17 à dimensão 4.

A primeira parte do questionário do SPI permite um melhor entendimento das intenções e do quadro estratégico da IMF em termos do direccionamento para os mais pobres e excluídos. Mas não basta decidir qual é a população-alvo; a instituição deve aprender acerca da população-alvo e adaptar-se às necessidades e constrangimentos dos seus clientes. Para os clientes, o reforço do seu capital político e social pode aumentar a sua organização social (acção colectiva, partilha de informação, *lobby* político, etc.) e a autoconfiança induzida pode ajudá-los em actividades ren-

táveis e sustentáveis. Finalmente, e na última parte, atende-se à responsabilidade social da instituição não apenas para os seus clientes, mas também para os trabalhadores e para a sociedade em geral.

AS MICROFINANÇAS EM MOÇAMBIQUE

Moçambique é um país da África Austral, com fronteiras com a Tanzânia, Malawi, Zimbabué, Suazilândia e África do Sul. Com 781,466 km² tem 19,24 milhões de habitantes. No ranking do IDH está posicionado no 171.º lugar numa lista de 178 países. O rendimento *per capita* é de 348 dólares (dados de 2006) e cerca de 54% das famílias moçambicanas vivem abaixo da linha da pobreza («Household Budget Survey», 2002-2003). No entanto, estes números podem estar subvalorizados, dada a importância da economia informal. Em 2003, a ajuda internacional *per capita* representava mais de 54 USD («World Bank Development Indicators», 2003).

Nos últimos 4 anos, de 2003 a 2006, o país tem apresentado um crescimento anual elevado do PIB, entre 7,5 e 7,9%. Com um PIB de 6,4 biliões de dólares, a agricultura representa 21% e emprega 78% da população, a indústria 31%, e os serviços e comércio 40%. O crescimento do PIB deve-se, em grande parte, aos megaprojectos de investimento directo estrangeiro na indústria de alumínio, gás natural, etc.

O sistema financeiro em Moçambique é regulado pela lei das instituições de crédito e sociedades financeiras – Lei 15/1999, de 1/11 (revista pela Lei 9/2004, de 21/7). O regulamento das microfinanças é recente – Decreto 57/2004, de 27/10. Desde a liberalização do mercado, o sector financeiro moçambicano registou um rápido crescimento, com aumento do número de instituições. Em 2004, segundo o Banco de Moçambique, estavam licenciados 13 bancos comerciais, 45 instituições operadoras de microcrédito e diversas agências de câmbios e outras sociedades financeiras. A concentração dos negócios é elevada, com os 4 maiores bancos (BIM, BCI, *Standard Bank* e Banco Austral) a representarem 93% do activo total. Das 219 agências bancárias, cerca de 45% estão localizadas na capital, Maputo, e a quase totalidade das outras nas capitais provinciais. Dos 128 distritos existentes no país, apenas 28 (21,9% do total), que representam 21,5% do território, é que têm agências. A cobertura bancária é baixa, um balcão por 82 mil habitantes ou por 3 782 km² («Banking Sector Survey in Mozambique», KPMG, 2003).

Paralelamente ao sector financeiro formal, existe uma importante actividade informal. Como em qualquer outro local, a família e os vizinhos constituem o primeiro recurso e os agiotas o último recurso. Existem, no entanto, sistemas organizados informais que abrangem uma percentagem elevada da população, nomeadamente o

«xitique», forma de poupança obrigatória dentro de um grupo de 4 a 10 pessoas, em que a poupança mensal de cada um, que pode chegar a 30% do rendimento, reverte rotativamente a favor dum dos elementos. Associações funerárias e Associações familiares, que são sistemas informais de solidariedade assistencial em que os membros, indivíduos ou famílias, entregam um valor mensal. O fundo assim constituído cobre despesas de funeral, doença ou até matrículas universitárias com o assentimento de todos.

O regulamento das microfinanças só foi aprovado em 2004 (Dec. 57/2004 de 27/10), embora as instituições já exercessem essa actividade antes. Registraram-se de imediato 45 IMFs.

A fotografia do sector em 2004 foi dada pela III Conferência Nacional de Microfinanças e pelo Directório dos Operadores de Microfinanças em Moçambique, bem como pelo **Microfinance in Mozambique** (Vletter, 2006). Mais de 50 mil clientes activos nas 20 maiores IMFs de entre as 32 em actividade. Por destino, os empréstimos destinavam-se ao comércio (57%), agricultura (18%), indústria ou artesanato (15%) e serviços (10%). As mulheres representavam 58% dos clientes e os empréstimos variavam entre 20 dólares e 3 000 dólares com um prazo de 1 ano. A taxa de crescimento em número de clientes foi de 40% por ano, entre 2001 e 2003.

Os financiamentos das IMFs provêm, essencialmente, de agências de cooperação bilateral (AECI; AFD; USAID; DANIDA; etc.), a que se juntam instituições multilaterais (IFAD; BAD; PNUD), NGO (ACCION; CARE; OXFAM; etc.); e outros. A participação do Estado moçambicano, através de diversos Fundos, é significativa. A participação de bancos e outros actores privados é reduzida, mas está em crescimento. As agências de cooperação terão contribuído com mais de 24,74 milhões de euros, dos quais 82% para apoio das IMFs e 18% para o desenvolvimento do sector. Desses financiamentos, cerca de 21% são donativos para apoio aos investimentos de implantação, 5% são participações no capital, 59% são empréstimos e os restantes apoios diversos. Desconhece-se o valor global dos financiamentos das instituições multilaterais às IMFs, sabendo-se apenas que contribuíram com 28,9 milhões de euros para o microfinanciamento rural.

As 5 maiores IMFs, com mais de 80% do número de clientes, são: CCCP⁷, com 11 500 clientes e uma carteira activa de 0,84 milhões de dólares; NovoBanco (actual Banco ProCredit), com mais de 10 000 clientes e 6,6 milhões de dólares; Tchuma e Socremo, com mais de 5000 clientes e 1 milhão de dólares; FCC, com mais de 5000 clientes e 0,82 milhões de dólares. Seguem-se 6 instituições médias, que representam 18% do total e com 1000 a 2000 clientes cada e uma carteira pouco superior a

0,5 milhão de dólares. O Banco Oportunidade de Moçambique, a Karela, *The Hunger Project*, a GGLS, a Male-Yeru e a Ophavela, são 6 instituições deste tipo e servem 18% dos clientes. As pequenas IMFs totalizam os 2% remanescentes.

Tendo em conta as vinte IMFs com mais de 100 clientes cada, obtém-se o seguinte retrato do sector:

- dez IMFs (ADEMO; AMODESE; BOM; LHUWUKA; CMN; KULIMA; NOVOBANCO; SOCREMO; e UGC) são urbanas, na medida em que as suas actividades dizem respeito a Maputo exclusivamente e/ou às capitais provinciais. No conjunto, concentram 32% dos clientes e 67% da carteira activa total. Se as caixas urbanas da CCCP forem incluídas nesta categoria, os rácios ascendem a 39 e 77%, respectivamente;
- quatro IMFs (TCHUMA; KARELA; MALE-YERU; e KWAEDZA) estão presentes nas zonas urbanas e, em menor escala, nas zonas rurais. No conjunto, têm uma quota de 14% dos clientes; e
- seis IMFs (OPHAVELA-PCR; CCCP; FCC; GGLS; ILRP; e FAK) têm uma estratégia marcadamente rural, embora também possam estar presentes nas zonas urbanas (caso do CCCP). Excluindo-se os clientes da CCCP de Maputo, estas IMFs concentram 39% dos clientes e 6% da carteira activa total.

A maior parte das IMFs concentra-se em Maputo: 13 IMFs para 11% da população e com um índice de pobreza (IP) de 65,6%. Outras províncias favorecidas, com índices de pobreza inferiores a Maputo, como Cabo Delgado, Manica e Gaza, totalizam 6 IMFs para 22% da população. Províncias de desenvolvimento intermédio, como Nampula, Niassa e Zambézia, com IP entre 68% e 71%, acolhem 5 IMFs para 44% da população. As províncias mais pobres, com IP superiores a 80%, casos de Inhambane, Sofala e Tete, que têm 23% da população, somente têm 1,1 e 0 IMFs, respectivamente.

Em termos de clientes ou valor da carteira de empréstimos, a repartição é ainda mais desigual. As três maiores IMFs (NovoBanco, a Socremo e a Tchuma), que representam 47% dos clientes e 80% da carteira activa, concentram a totalidade da sua actividade nas principais regiões do país. Só Maputo/Matola representa 72%, 58% e 61% das carteiras do NovoBanco, Socremo e Tchuma, respectivamente.

METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

Para a análise do desempenho social das instituições de microfinanças que operam em Moçambique, utilizou-se o método do SPI, descrito anteriormente, porque é a ferramenta adequada para a avaliação de instituições não financiadas por donativos,

que é o caso da maioria das instituições analisadas nesta pesquisa. Em contrapartida, o modelo alternativo do CGAP é mais indicado para a análise de instituições financiadas por donativos.

O modelo SPI foi traduzido num questionário (em anexo) adaptado à realidade moçambicana, que foi enviado aos directores das 20 IMFs licenciadas (todo o universo formal), conforme informação do Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Moçambique. O processo decorreu no último trimestre de 2005 e o primeiro trimestre de 2006. Responderam sete instituições que detêm mais de 80% do mercado: CCCP; NovoBanco; Socremo; Tchuma; FCC; Caixa das Mulheres de Nampula; e Hlulukuku – Associação de Desenvolvimento Sócio-económico de Matutuíne.

O reduzido número de instituições que responderam ao questionário, 7 de um total de 20 deveu-se, em parte, à precariedade de sua informação de gestão e também por suspeita do inquérito integrar uma acção camuflada de auditoria.

Uma vez obtidas as respostas e antes do tratamento dos resultados, procedeu-se à validação do instrumento SPI à realidade moçambicana, isto é, se as respostas indicam como correcta a divisão nas 4 dimensões base do SPI, informando se medem ou não os mesmos conceitos.

Assim, realizaram-se diversos testes de consistência interna dos dados, recorrendo ao coeficiente *Alpha* de Cronbach. Os resultados dos testes, com valores de 0,76, 0,94 e 0,81 para as dimensões 1, 3 e 4 (alcance à pobreza e aos excluídos, capital social e responsabilidade social, respectivamente) confirmam a consistência dos indicadores em cada dimensão e explicam percentagens muito elevadas da variância inicial; apenas na caso da dimensão 2 (qualidade do serviço) a consistência interna não foi verificada. A análise factorial efectuada às quatro dimensões, com vista a verificação da consistência global do instrumento SPI, mostra que os factores direccionamento para os mais pobres e adaptação dos serviços aos clientes-alvo (dimensões 1 e 2) explicam mais de 84% da variância dos dados iniciais e que só o factor direccionamento para os mais pobres explica mais de 60% da variância.

RESULTADOS

Por razões de confidencialidade, as 7 instituições estão aqui identificadas por um código que vai de IMF₁ até IMF₇, não seguindo a ordem da citação. A tabela seguinte resume as pontuações obtidas pelas 7 instituições moçambicanas avaliadas pelo método SPI.

TABELA 1
Análise conjunta das IMFs Moçambicanas pelo método SPI

Pontuação	IMF ₁	IMF ₂	IMF ₃	IMF ₄	IMF ₅	IMF ₆	IMF ₇
1 – Alcance à pobreza	14	5	19	19	20	4	15
2 – Qualidade do serviço	16	13	12	15	17	12	13
3 – Capital social	6	9	17	20	14	10	9
4 – Responsabilidade social	11	10	14	14	16	2	18
Total	47	37	62	68	67	28	55

Nota: Escala em cada dimensão: 0-25

A instituição IMF₁ actua nas zonas urbanas e peri-urbanas em operações essencialmente de comércio nos mercados informais, oferecendo serviços de crédito, poupança e transferência de dinheiro, com recurso à metodologia de empréstimos individuais, pelo que as dimensões relativas ao capital e à responsabilidade social não são parte da sua estratégia organizacional e mesmo as dimensões 1 e 2 atinentes ao alcance à pobreza e qualidade de serviço apresentam classificações médias módicas, sendo que esta instituição, no geral, teve a classificação de insuficiente.

A IMF₂ está presente nas cidades e em zonas peri-urbanas, tem como principal segmento de mercado os vendedores dos mercados informais, a quem oferece serviços de crédito e poupança, usando a metodologia de crédito individual. Esta instituição é a segunda, depois da IMF₆, que se destaca pela negativa no alcance a pobreza e apresenta também classificações insuficientes nas restantes dimensões⁸.

A IMF₃ tem como actividade principal o crédito e poupança, usando a metodologia de grupos solidários e empréstimos individuais. Apresenta um desempenho equilibrado com níveis de eficácia razoáveis no cumprimento da sua missão, isto é, alcance dos mais necessitados e capacitação do cliente.

A IMF₄, entre as instituições aqui analisadas, é a que apresenta a melhor classificação. Destaca-se em quase todas as dimensões, com realce para as dimensões 1 e 3, isto é, capital social e alcance a pobreza, respectivamente. É uma das instituições cujo desempenho social se aproxima das médias internacionais aqui apresentadas. Esta instituição opera nas zonas rurais e peri-urbanas. Tem como principais serviços o crédito e a poupança e combina as metodologias de crédito individual e a de grupos solidários.

A IMF₅ tem como actividade principal empréstimos a micro-empresas, a clientes peri-urbanos e rurais e é a instituição com a segunda melhor classificação das aqui analisadas. Apresenta, também, uma classificação, satisfatória em todas as dimensões, que se aproxima às médias internacionais, com maior realce no alcance à pobreza.

A IMF₆ é aquela que apresenta a pior classificação das instituições em estudo, com os indicadores de alcance à pobreza e de responsabilidade social mais baixo de todos. Esta opera na cidade capital do país e bairros suburbanos, concedendo empréstimos individuais para actividades de comércio informal.

A IMF₇ apresenta níveis médios baixos, excepto na dimensão relativa à responsabilidade social, actua em zonas rurais, concedendo empréstimos individuais a clientes que se dedicam maioritariamente ao comércio e serviços.

Numa avaliação global e tendo em conta o referencial médio de 50 pontos, apresentam uma classificação insuficiente as instituições IMF₁, IMF₂ e, particularmente mal, a IMF₆. Destacam-se positivamente as instituições IMF₄ e IMF₅.

Quanto às dimensões 1 e 3, relativas à missão social destas instituições, destacam-se pela positiva a IMF₄ e a IMF₅ e pela negativa a IMF₆ e IMF₂.

A qualidade de serviços apresenta níveis satisfatórios ou bons em todas as instituições, especialmente as IMF₅, IMF₁ e IMF₄.

A responsabilidade social apresenta níveis médios baixos, excepções feitas pela negativa à IMF₆ e pela positiva a IMF₇.

COMPARAÇÃO INTERNACIONAL

A colaboração do CERISE permitiu a comparação dos resultados obtidos pela aplicação do SPI em IMFs moçambicanas, com os das IMFs de Madagáscar, Albânia, Guiné Conakri, Nicarágua, Equador (2 instituições). A média internacional foi calculada com os resultados dessas IMFs, excluindo Moçambique (ver Tabela 2, p. 54).

CONCLUSÕES

O valor social de uma instituição de microfinanças é corporizado pela maneira como os serviços financeiros por ela oferecidos melhoram as condições de vida dos

TABELA 2

Análise comparativa do desempenho social das IMFs pelo método SPI

Dimensões	Média Moçamb.	Madagáscar	Albânia	Guinea	Nicarágua	Equador 1	Equador 2	Média Internacional
1 - Alcance à pobreza	13,71	22	13	14	17	17	19	17,00
2 - Qualidade de serviços	14,00	16	14	14	18	20	21	17,17
3 - Capital Social	12,14	15	19	20	15	20	15	17,33
4 - Responsab. Social	12,14	16	15	23	17	20	16	17,83
Total (max. 100)	52,00	37	61	71	67	77	71	64,00

clientes pobres e excluídos e das suas famílias e ampliam o leque de oportunidades das comunidades locais.

É, pois, importante avaliar o desempenho social das IMFs. No entanto, os instrumentos de mensuração dessa vertente estão numa fase embrionária, pois o reconhecimento e aceitação das abordagens e metodologias e a identificação de indicadores simples, verificáveis e comparáveis levará o seu tempo.

Os resultados obtidos com a presente pesquisa permitem retirar algumas conclusões que, em termos operacionais, poderão ter importância prática para as IMFs a operarem em Moçambique.

Assim refira-se:

- o desempenho social não é o ponto forte das IMFs que actuam em Moçambique, pois apenas 2 das 7 maiores IMFs apresentam um desempenho social global acima do referencial médio de 50 em 100 pontos;
- numa avaliação transversal, apenas as dimensões 1 – focalização nos pobres e excluídos – e 2 – adaptação dos produtos e serviços aos clientes-alvo – é que alcançam a banda de 50%, apresentando as IMFs uma pontuação acima da média de 25 pontos.

Das instituições pesquisadas, as que têm baixos níveis de desempenho social actuam em sectores de actividade como o comércio, com um ciclo de rotação do negócio

muito curto, adoptam a metodologia de créditos individuais e têm uma gestão não participativa, ou seja, não é equacionável a participação dos clientes na tomada de decisões do negócio.

Em contrapartida, a IMF₄ e IMF₅, cujas médias de classificação são mais elevadas, operam em zonas rurais e peri-urbanas, actuam na agricultura e pecuária, com ciclos de produção e realização do negócio igual ou superior a um ano. Os beneficiários participam na gestão do negócio por via dos gestores eleitos para o efeito e estas instituições preocupam-se com a criação de capital humano, pois providenciam formação aos seus clientes, participam na criação de associações produtivas e de crédito e adoptam a metodologia de crédito a grupos solidários.

A situação actual em Moçambique mostra uma tendência de concentração dos operadores financeiros e da rede de produtos e serviços nos principais centros urbanos. Refira-se que 100 dos dos 128 distritos existentes não dispõem de uma única instituição bancária, ATM ou POS. E o quadro é idêntico quando se trata de IMFs. Para alterar a situação, é obviamente indispensável o desenvolvimento de infra-estruturas básicas de electricidade e telecomunicações que permitam que IMF e outras instituições de serviços se instalem fora das grandes zonas urbanas. Também deve haver uma diferenciação dos incentivos e isenções às IMFs com maior desempenho social, designadamente as que se instalem em zonas rurais.

Finalmente, o Banco de Moçambique, como órgão regulador e supervisor, deve aprimorar o quadro legal e regulamentar, bem como capacitar o seu pessoal, de maneira a fazer face à emergente indústria microfinanceira e a impulsionar a «bancarização», sobretudo, das áreas rurais.

ANEXO

Tópicos do Questionário «Eficiência Social da IMF»

1 Seleção do mercado-alvo

- 1.1 Indique a percentagem da carteira corrente dos clientes nas seguintes áreas (lista de áreas):
- 1.2 Verificação da validade dos critérios usados na selecção das áreas de intervenção
- 1.3 A IMF usa alguns dos elementos de selecção abaixo indicados para melhorar o alcance da sua contribuição no alívio da pobreza?
- 1.4 Como é que a IMF controlo o uso dos critérios de selecção que adopta?
- 1.5 A IMF concede empréstimos com base em que garantias sociais?
- 1.6 A IMF desenvolve políticas ou metodologias específicas (excluindo as garantias sociais) para alcançar áreas remotas e/ou facilitar o acesso para a população excluída ou clientes pobres?
- 1.7 Ao longo dos últimos 12 meses, qual é a distribuição dos empréstimos?
- 1.8 Qual é o valor mínimo estabelecido para empréstimos com pagamentos mensais?
- 1.9 Qual é o montante mínimo para abrir uma conta de poupanças e efectuar depósitos regulares?
- 1.10 A IMF providencia empréstimos em áreas pobres comparativamente aos padrões nacionais estabelecidos?
- 1.11 Qual é a percentagem dos empréstimos concedidos a estas áreas em relação à carteira global?
- 1.12 Qual é a percentagem de sucursais localizadas em áreas onde não existem outras IMFs ou Bancos? (Outras IMFs ou Bancos a pelo menos 50 km de distância ou mais de 2 horas de distância).
- 1.13 Qual é a percentagem de mutuários de sexo feminino?
- 1.13.1 Qual é a percentagem de incumprimento neste segmento (feminino)?
- 1.14 Como é que a IMF classifica os clientes em termos de alvo individual?
- 1.15 Qual é a percentagem de clientes muito pobres (aqueles que vivem com até um dólar por dia ou aqueles que estão abaixo da metade da linha média de pobreza do país)?

2 Variedade e Qualidade dos Serviços oferecidos

- 2.1 Que tipos de produtos de empréstimo são oferecidos?
- 2.2 A IMF oferece empréstimos para solução de emergências e de problemas de carácter social?
- 2.3 A IMF oferece produtos especificamente desenhados para as necessidades sociais dos clientes?
- 2.4 Qual é a flexibilidade no esquema de reembolsos dos clientes?
- 2.5 Qual é a importância das poupanças voluntárias para a IMF?
- 2.6 A IMF oferece serviços de poupança voluntária de acordo com as necessidades sociais dos clientes?
- 2.7 A IMF oferece serviços financeiros inovadores acessíveis para mais de 5% dos seus clientes?

- 2.8 Qual é a distância média entre as principais sucursais e a capital ou grandes cidades?
- 2.9 Os técnicos de crédito têm visitado os seus clientes para transacções financeiras regulares?
- 2.10 Qual é, em média, o tempo entre o pedido do primeiro empréstimo por um novo cliente e o seu desembolso?
- 2.11 Os clientes recebem comprovativos das suas transacções financeiras, e principalmente o calendário de amortização mostra a diferença entre o valor de amortização do capital, o valor correspondente aos juros e os custos incorridos para obtenção do empréstimo?
- 2.12 A IMF possui política específica para facilitar o acesso aos serviços financeiros?
- 2.13 Nos últimos 2 anos, foi feita alguma pesquisa para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos?
- 2.14 A IMF conhece as razões que levam os clientes a desistirem dos seus serviços?
- 2.15 Qual é a percentagem de clientes que desistiram ou estão inactivos há mais de 12 meses?
- 2.16 A IMF possui uma estratégia específica para associar serviços não financeiros e financeiros?
- 2.17 A IMF certifica-se de que os clientes podem ter acesso aos serviços não financeiros que se seguem: formação empresarial, gestão do orçamento, alfabetização, serviços de saúde, etc.?

3 Empowerment e capacitação dos clientes

- 3.1 Os clientes têm acesso aos relatórios financeiros da IMF?
- 3.2 A IMF possibilita oportunidades de discussão em caso de conflitos/reclamações/queixas entre clientes e colaboradores da IMF?
- 3.3 Qual é a percentagem de crescimento no último ano no volume de poupanças voluntárias captadas?
- 3.4 Podem os clientes da IMF participar em algum dos seguintes procedimentos (segue lista)?
- 3.5 Existe um sistema de participação rotativa dos clientes?
- 3.6 Qual é a percentagem de mulheres entre os representantes dos clientes?
- 3.7 Existe formação dos representantes eleitos de modo a ajudá-los no cumprimento da sua missão?
- 3.8 São estes procedimentos efectivos?
- 3.9 Os representantes dos clientes já alguma vez influenciaram decisões ou provocaram mudanças?
- 3.10 Os representantes dos clientes têm cumprido o seu papel?
- 3.11 As operações da IMF procuram reforçar o capital social dos clientes?
- 3.12 A IMF facilita a criação a nível local de conhecimentos de gestão ou liderança?
- 3.13 As acções da IMF e o relacionamento incentivado com os clientes e entre os clientes e as instituições sócio-económicas criaram uma rede que contribuiu para a resolução de problemas?

3.14 As acções da IMF melhoraram a influência dos seus clientes junto das instituições governamentais?

4 Responsabilidade Social (interna e externa)

4.1 A IMF possui uma tabela salarial entregue a cada colaborador e que é regularmente actualizada?

4.2 A IMF possui programas de formação anual para os colaboradores?

4.3 Qual é o número de dias de formação para cada tipo de funcionário? Quem dá a formação?

4.4 Os colaboradores podem participar na tomada de decisões?

4.5 A IMF oferece aos seus colaboradores alguma cobertura de despesas de saúde?

4.6 Quantos colaboradores abandonaram a instituição nos últimos 24 meses?

4.7 A IMF já fez algum estudo para avaliar o impacto social e económico dos serviços que oferece?

4.8 A IMF já teve de mudar a sua oferta devido ao impacto social negativo dos mesmos?

4.9 A IMF atende ao nível de endividamento dos seus clientes?

4.10 A IMF possui um código de conduta escrito sobre o modo de relacionamento com os clientes?

4.11 A IMF providencia seguro de vida que libera a dívida em caso de morte do mutuário?

4.12 A IMF verifica se as suas acções estão positivamente relacionadas com a cultura e valores locais?

4.13 A IMF tem alguma acção que pode mudar positivamente a cultura local?

4.14 A IMF possui uma política específica com relação ao tipo de actividades financiadas para empréstimos individuais com alto valor social para a comunidade local?

4.15 Dos empréstimos concedidos nessas áreas, qual a percentagem em incumprimento?

4.16 Quão frequentemente a IMF assiste a comunidade local através de ajuda financeira?

4.17 A IMF implementou um sistema de solidariedade entre as diferentes sucursais da instituição?

4.18 A IMF adopta medidas especiais/tem fundos especiais para casos de desastres colectivos?

NOTAS

1. Na primeira avaliação nacional sobre a pobreza e bem-estar em Moçambique e nos documentos oficiais subsequentes do PARPA – Plano de Acção para a Redução da Pobreza Absoluta em Moçambique –, o conceito de pobreza foi definido como «incapacidade dos indivíduos de assegurar para si e seus dependentes um conjunto de condições básicas mínimas para a sua subsistência e bem-estar, segundo as normas da sociedade». Utilizou-se como medida o consumo *per capita*, isto é, o consumo total do agregado familiar dividido pelo número de membros. Optou-se pelo consumo e não pelo rendimento porque, no caso de países com elevado nível de informalidade económica e de trocas em espécie, o consumo é um indicador de bem-estar realizado (e não apenas potencial) mais exacto e mais estável. Portanto, os indivíduos são categorizados pobres ou não pobres em conformidade com uma linha de pobreza definida em termos de consumo *per capita*.

2. Cf. CGAP, a nível do Banco Mundial, conferência da CNUCED em 1998, cimeiras mundiais do microcrédito em Fevereiro de 1997 e 1998 em Washington, em Junho de 1999 em Abidjan e em Outubro de 2001 em Oaxaca (México), etc.

3. FREEDOM FROM HUNGER (2003), «From dollars Invested to Lives Saved: Demonstrating Impact with SROI Modelling», Concept Note.

4. HENRY, C. SHARMA, LAPENU, CECILE e ZELLER, MANFRED (2003), «Micro Finance Poverty Assessment Tool». Technical Tools Series, no 5, CGAP, the World Bank, Washington.

5. http://nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2006/yunus-telephone.html

6. www.spifinance.com

7. Caixa Comunitária de Crédito e Poupança, hoje Caixa Comunitária dos Operadores de Microfinanças (CCOM).

8. Recorde-se que as dimensões em estudo são: alcance à pobreza; adaptação dos produtos e serviços à clientela alvo; melhoria do capital social e político dos seus clientes; e responsabilidade social da instituição com relação aos seus clientes e a comunidade onde a instituição está inserida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BCEAO (2002), «La situation de la microfinance en Afrique de l'Ouest». Communication au séminaire: Le financement de l'agriculture familiale dans le contexte de libéralisation, quelle contribution de la microfinance? CIRAD-CERISE, Dakar.

CHRISTEN, R. P., RHYNE, E., VOGEL, R. C. e MCKEAN, C. (1995), «Maximizing the Outreach of Microenterprise Finance: The Emerging Lessons of Successful Programs». *USAID Program and Operations Assessment Report No. 10*. AID Center for Development Information and Evaluation, Washington, D.C.

FAO (2002), «FAO INTER RESEAUX: Financement des exploitations agricoles dans les pays en développement», Fiche n° 5.

FREEDOM FROM HUNGER (2003), «From dollars Invested to Lives Saved: Demonstrating Impact with SROI Modelling». *Concept Note*.

IFAD (2006), **Assessing and Managing Social Performance in Microfinance**. IFAD, Rome.

LEDGERWOOD, J. (1999), **Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective**. The World Bank.

SERVET, J. M. (1996), «Risque, incertitude et financement de proximité en Afrique. Une approche socio-économique». *Revue Tiers-Monde*, vol. 37(145), pp. 41-58.

SHARMA, H., LAPENU, C. e ZELLER, M. (2003), «Micro Finance Poverty Assessment Tool?». *Technical Tools Series*, no 5. CGAP, World Bank, Washington D.C..

Sustainable Banking with the Poor Project. World Bank, Washington D.C.

VLETTER, F. (2006), **Microfinance in Mozambique: Achievements, Prospects & Challenges**. Maputo

WORLD BANK (1997), **Sustainable Banking with the Poor (Project)**. The World Bank.

YARON, J. (1992), «Successful Rural Finance Institutions». **World Bank Discussion Papers**, no. 150, p. 120. Washington D.C.

ZELLER, M. e MEYER, R. L. (Eds.) (2002), **The Triangle of Microfinance. Financial Sustainability, Outreach and Impact**. The Johns Hopkins University Press, Baltimore.