



Organização
Internacional
do Trabalho



MICROFINANÇAS PARA O TRABALHO DIGNO



Melhorar o impacto das microfinanças:
resultados de um programa de investigação-ação



Melhorar o impacto das microfinanças:
resultados de um programa de investigação-ação

Copyright © Organização Internacional do Trabalho
2015 Primeira edição 2015

As publicações do *Bureau* Internacional do Trabalho gozam da proteção dos direitos de autor ao abrigo do Protocolo 2 da Convenção Universal sobre Direitos de Autor. Não obstante, podem ser reproduzidos pequenos excertos sem autorização, desde que a fonte seja indicada. Os pedidos para obtenção dos direitos de reprodução ou tradução devem ser dirigidos a ILO Publications (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211 Genebra 22, Suíça, ou através do seguinte endereço eletrónico: pubdroit@ilo.org. O Bureau Internacional do Trabalho acolhe com agrado estes pedidos. As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados em organizações de direitos de reprodução podem fazer cópias de acordo com as licenças que lhes foram emitidas para essa finalidade. Visite www.ifrro.org para encontrar a organização de direitos de reprodução do seu país.

Microfinanças para o Trabalho Digno / Bureau Internacional do Trabalho – Genebra: OIT, 2015
ISBN: 978-972-704-419-1

Também disponível em francês: *La Microfinance pour le Travail Décent* (ISBN 978-92-2-229371-1), Genebra, 2015; espanhol: *Microfinanzas para el Trabajo Decente* (ISBN 978-92-2-329371-0), Genebra, 2015 e inglês *Microfinance for decent work*: ISBN 978-92-2-129371-2 (versão impressa) ISBN 978-92-2-129372-9 (web pdf)

A edição em língua portuguesa desta obra só foi possível com o financiamento do Governo de Portugal através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

As designações constantes das publicações da OIT, que estão em conformidade com a prática seguida pelas Nações Unidas, e a apresentação do material nelas contido, não significam a expressão de qualquer juízo de valor por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho em relação ao estatuto jurídico de qualquer país, zona ou território ou das suas autoridades, ou à delimitação das suas fronteiras.

A responsabilidade pelas opiniões expressas nos artigos assinados, nos estudos e noutros contributos continua a ser exclusiva dos seus autores, pelo que a sua publicação não constitui uma aprovação por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho das opiniões expressas nos mesmos.

A referência a nomes de empresas, produtos ou procedimentos comerciais não implica a sua aprovação pelo *Bureau* Internacional do Trabalho e o facto de não se mencionar uma determinada empresa, produto ou processo comercial não constitui um sinal de desaprovação.

As publicações e os produtos eletrónicos da OIT estão disponíveis nas principais livrarias ou nos escritórios locais da OIT em vários países, podendo ser também diretamente obtidos na seguinte morada: ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Genebra 22, Suíça. Os catálogos e as listas de novas publicações podem ser obtidos gratuitamente na morada acima mencionada ou solicitados através do seguinte endereço eletrónico: pubvente@ilo.org

Visite o nosso site: www.ilo.org/publns

Fotografias da capa: © Banco Mundial / Curt Carnemark, FCPB, Steve Harris

Preâmbulo

Empreendedores da economia informal e as pessoas que trabalham nessas atividades económicas, estão frequentemente expostos a condições de trabalho difíceis e perigosas. As ferramentas utilizadas para identificar, prevenir e corrigir tais condições na economia formal – incluindo o diálogo social entre empregadores e trabalhadores, as inspeções de trabalho e outras aplicações da legislação laboral – não se aplicam geralmente às empresas não registadas que proliferam em muitas economias emergentes. São por isso necessárias abordagens alternativas. Como se pode, então, chegar a estas empresas e influenciar as suas condições?

As Instituições de Microfinanças (IMF) são um canal potencial. Em muitas economias emergentes, têm um alcance significativo, prestando serviços financeiros a milhares, se não milhões, de pequenas e micro empresas. Uma vez que a sua principal relação com estes empreendedores envolve muitas vezes um empréstimo para as suas empresas, estas instituições poderiam, teoricamente, usar esta vantagem para incentivar ou incitar o melhoramento das condições na empresa.

Porque teriam as instituições de microfinanças interesse em fazer isto? Muitas IMF têm uma agenda social ou uma abordagem de «duplo resultado final» que procura combinar objetivos sociais e comerciais. Estas organizações procuram com frequência novas ferramentas e abordagens que lhes permitam melhorar de maneira eficiente o seu impacto social, especialmente desde que as investigações recentes levantaram sérias dúvidas quanto aos benefícios de bem-estar derivados das microfinanças. É também possível que estas intervenções permitam melhorar os objetivos de negócio, o que pode ser de interesse inclusivamente para as IMF sem uma agenda social.

Com este conceito em mente e com o generoso apoio do Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais da Alemanha, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) lançou um programa de investigação-ação para avaliar se as IMF podem usar a sua relação com os empresários para identificar os défices de trabalho digno e melhorar a difícil situação dos trabalhadores da economia informal.

Este documento resume as conclusões do programa de investigação Microfinanças para o Trabalho Digno. O público-alvo principal são os gestores de IMF, que esperamos sejam inspirados pela criatividade dos seus colegas, adquiram conhecimentos sobre o impacto das abordagens inovadoras e tomem conhecimento dos desafios associados à realização de uma investigação-ação (mas não dissuadidos). Outros atores das microfinanças, entre os quais redes e associações, investidores e financiadores, reguladores e decisores políticos académicos e qualquer pessoa interessada no desempenho social das microfinanças também irão achar este documento informativo.

Para os constituintes da OIT – organizações de empregadores e de trabalhadores e Ministérios do Trabalho – as conclusões desta investigação irão fornecer um novo instrumento ao seu conjunto de ferramentas de política para melhorar as condições dos empreendedores e dos trabalhadores e trabalhadoras da economia informal.

O objetivo deste documento é promover a «Agenda para o Trabalho Digno» da OIT entre as IMF através da partilha de resultados das inovações do programa Microfinanças para o Trabalho Digno (MF4DW). Ao fazê-lo, este relatório também demonstra que as IMF podem melhorar os meios de subsistência dos seus clientes através de abordagens mais abrangentes que muitas vezes incluem a prestação de serviços financeiros e não financeiros.

Para além deste relatório, qualquer pessoa interessada em ler os estudos de impacto de cada projeto pode clicar em *MF4DW* no sítio de Finanças Sociais (www.ilo.org/socialfinance).

Craig Churchill
Programa de Finanças Sociais

Markus Pilgrim
Desenvolvimento de Pequenas Empresas

Agradecimentos

Não é mencionado nenhum nome neste relatório porque tantas pessoas estiveram envolvidas na investigação, análise e documentação que não haveria espaço na capa para incluir todos os seus nomes. Os principais contributos para a elaboração deste relatório foram recebidos, da Universidade de Mannheim, de Boris Branisa, Markus Frölich, Niels Kemper, Andreas Landmann, Markus Olapade, Robert Poppe, Pia Naima Unte; da Oikocredit, de Robin Gravesteijn; e da OIT, de Valérie Breda, Craig Churchill, Séverine Deboos, Yousra Hamed, Hillery Midkiff, Markus Pilgrim, Patricia Richter e Judith van Doorn.

De facto, a maior parte do trabalho refletido neste relatório foi realizado pelas IMF parceiras, que estiveram ativamente envolvidas na conceção e implementação das inovações, e que foram com frequência responsáveis também pela recolha de dados. Para mais detalhes sobre as IMF envolvidas neste estudo, ver o Anexo 1.

Para ajudar as IMF a abordar uma multiplicidade de défices de trabalho digno, vários departamentos e pessoal da OIT estiveram envolvidos na prestação de assistência técnica. Gostaríamos de agradecer a Merten Sievers, Hideki Kagohashi e Jesus Macasil pelo seu apoio para o desenvolvimento de pequenas empresas, o programa de formação Comece e Desenvolva o Seu Negócio (*Start and Improve Your Business – SIYB*) e a formalização de microempresas; a Ingrid Christensen pela assistência técnica em segurança e saúde no trabalho e produtividade; a Sophie De Coninck e Federico Blanco pela sua orientação sobre trabalho infantil; e John Woodall pelo seu apoio na gestão de risco e proteção social. Julika Breyer e Francesca Randazzo deram ainda contributos adicionais no domínio das microfinanças.

O projeto beneficiou do envolvimento de inúmeros investigadores e estagiários que apoiaram o processo em diferentes etapas, incluindo Claudia Böringer, Camila Castaneda Quintero, Yae Na Choi, Sabrina Cipriano, Ana Carolina de Oliveira Henriques, Joseph Galabuzi, Laura Gärtner, Cristian Gonzalez, Alain Jaeggli, Cristina Maldonado, Nurvitria Mumpuniarti, Jean-David Nicod, Khan Nguyen, Maria Eugenia Perez Sagon, Irene Selwaness, Lisa Stahl, Cristian Ugarte e Leela Van Balkom.

Também agradecemos a colaboração e o apoio da *Social Performance Task Force* no decurso do projeto de investigação, que nos proporcionou diversas plataformas para receber informação sobre a conceção da investigação e os resultados preliminares. Leah Wardle, em particular, proporcionou-nos comentários muito úteis para este relatório.

O programa de investigação-ação *MF4DW* não teria sido possível sem duas importantes contribuições, financeiras e intelectuais. No plano financeiro, manifestamos um grande apreço ao Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais da Alemanha, que disponibilizou o financiamento inicial para este projeto. Em termos intelectuais, este projeto de investigação foi concebido e liderado por Bernd Balkenhol, a quem muito deve esta investigação.

Sumário executivo

Entre 2008 e 2012, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) colaborou com 16 Instituições de Microfinanças (IMF) para testar uma série de abordagens para fomentar o impacto social através da prestação de serviços financeiros e não financeiros. A eliminação do trabalho infantil, o fomento da formalização das empresas, a redução da vulnerabilidade e a melhoria do desempenho das empresas através de melhores condições de trabalho são os objetivos de trabalho digno que as IMF abordaram no quadro do programa de investigação-ação «Microfinanças para o Trabalho Digno» (*MF4DW*).

O programa foi implementado através de um processo de três etapas. Em primeiro lugar, as IMF selecionadas conduziram um diagnóstico interno para identificar, entre os seus clientes, os desafios mais urgentes relacionados com o trabalho. Utilizando os resultados destes diagnósticos, as instituições desenvolveram uma inovação para abordar o défice de trabalho digno que mais afetava os seus clientes, e começaram a implementar a inovação num estudo piloto. Finalmente, o impacto destas inovações nos clientes foi monitorizado através de uma série de recolhas de dados.

A partir dos inquéritos de diagnóstico, a análise mostrou défices significativos de trabalho digno dos clientes de microfinanças em diversas áreas. As questões que as IMF decidiram abordar podem ser agrupadas em quatro grupos temáticos: a) vulnerabilidade, particularmente no que respeita a gestão de risco e o sobre-endividamento (sete IMF), b) melhoria do desempenho das empresas (quatro IMF), c) redução do trabalho infantil (três IMF), e d) promoção da formalização (duas IMF). As inovações que implementaram foram específicas para cada IMF, sendo que três IMF lançaram um novo serviço financeiro, nove introduziram um serviço não financeiro, quatro ofereceram um pacote de serviços financeiros e não financeiros, e uma reestruturou as suas operações.

A avaliação do impacto das inovações foi principalmente realizada utilizando a metodologia das diferenças-nas-diferenças (DiD), que compara as mudanças antes e depois da implementação da inovação nos grupos de controlo e de tratamento. Os estudos de impacto mostram que todas as inovações produziram efeitos nas metas previstas; não obstante, nem todos estes resultados tiveram a mesma intensidade e nem sempre ocorreram na direção desejada. Emerge uma mensagem-chave: as IMF podem alcançar os resultados desejados se identificarem um problema e se então se focarem em ajudar os clientes a melhorar uma área específica.

Alguns resultados notáveis em cada grupo incluem:

- **Trabalho infantil:** a cobertura de toda a família por um produto de microsseguros reduziu a incidência de trabalho infantil nos rapazes e nas raparigas em 7 por cento e diminuiu o risco de profissões perigosas entre 5 a 6 por cento no Paquistão.

- **Formalização:** as intervenções aumentaram a consciência do tema da formalização em 93 por cento e a própria formalização em cerca de 70 por cento para os clientes na Índia.
- **Vulnerabilidade:** as poupanças de emergência reduziram em 22 por cento a contração de um empréstimo para reembolso de outro empréstimo, para além de contribuírem para uma queda de 7 por cento nas dificuldades de reembolso e para um nível geralmente mais baixo de endividamento dos clientes nas Filipinas.
- **Desempenho das empresas:** o pacote de formação em empreendedorismo feminino e os empréstimos para fases iniciais do negócio resultaram em aumento do trabalho independente e a expansão dos negócios para as mulheres microempresárias no Tajiquistão. Na Índia, a formação em produtividade e segurança e saúde no trabalho resultou numa redução de 11 por cento de acidentes de trabalho e aumentou a produtividade, conduzindo a um aumento do rendimento líquido mensal de 37 dólares dos EUA.

Obviamente, nem todos os resultados foram positivos. Por exemplo, uma campanha de sensibilização sobre o trabalho infantil na Nigéria não teve qualquer impacto no valor que os pais atribuíram à escola; os clientes que beneficiaram de formação em educação financeira no Camboja ficaram com 20 por cento mais propensão a contrair empréstimos junto de prestamistas informais; e as intervenções para ajudar os negócios das mulheres no Tajiquistão não aumentaram o empoderamento das empresárias. Todavia, no seu conjunto, as evidências fornecem um argumento convincente para direccionar intencionalmente esforços de forma a potenciar impacto.

É particularmente interessante que as IMF tenham optado por diferentes inovações visando obter o mesmo resultado. Isto sugere que há mais do que um só caminho para chegar à mesma meta. Contudo, também adverte sobre a replicabilidade das inovações: o que pode ou não funcionar numa IMF não terá necessariamente o mesmo efeito noutra que opera num contexto diferente.

Era expectável que algumas inovações se pagassem a si próprias através de fluxos de rendimento adicionais, menores perdas com empréstimos, maiores saldos dos empréstimos, maior retenção, atraindo novos clientes ou mediante oportunidades de vendas cruzadas. Apesar de não conseguirmos fundamentar essa premissa com os resultados de uma análise clara de custo-benefício há evidências de contribuições substanciais para um caso de negócio, incluindo uma maior capacidade de reembolso, aumento dos rendimentos dos clientes e aumento dos saldos de poupança.

Ao partilhar os resultados e as experiências deste projeto de investigação-ação, a OIT espera incentivar profissionais das microfinanças, investigadores, decisores políticos e doadores a empreender inovações intencionais e avaliar o seu impacto, pois é uma forma promissora de melhorar os resultados para benefício de todas as partes interessadas envolvidas. Não é, porém, um processo fácil. Esperamos que as lições aprendidas e as recomendações destacadas neste documento ajudem a informar profissionais das microfinanças e da academia ao se debruçarem sobre investigações futuras.

ÍNDICE

PREÂMBULO	III
AGRADECIMENTOS	VI
SUMÁRIO EXECUTIVO	VII
ÍNDICE	XI
ÍNDICE DE FIGURAS E TABELAS	XII
ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS	XIII
1. INTRODUÇÃO	1
2. O PROGRAMA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO	5
2.1 As perguntas da investigação	6
2.2 A fase de arranque	7
2.3 A fase de diagnóstico	8
3. O PROCESSO DE INOVAÇÃO	15
3.1 As inovações no trabalho digno	16
3.2 Desafios enfrentados	21
3.3 Recomendações para melhorar o processo de inovação	22
4. O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO	23
4.1 A seleção da metodologia de investigação MF4DW	24
4.2 Credibilidade das avaliações de impacto individuais	25
4.3 Desafios enfrentados	28
4.4 Recomendações para melhorar o processo de investigação	29
5. PRINCIPAIS RESULTADOS DAS INOVAÇÕES DO PROGRAMA MF4DW	31
5.1 Combater o trabalho infantil	32
5.2 Melhorar o desempenho das empresas	36
5.3 Promover a formalização	39
5.4 Reduzir a vulnerabilidade	43
6. CONCLUSÕES	51
BIBLIOGRAFIA	59
ANEXO 1. PERFIS DAS IMF E DETALHES SOBRE AS INOVAÇÕES	62

ÍNDICE DE FIGURAS E TABELAS

FIGURA 1.	Exemplo de um evento agregado que mascara um efeito da inovação	27
FIGURA 2.	Modelo lógico que resume as inovações no trabalho infantil	33
FIGURA 3.	Modelo lógico que resume as inovações no desempenho das empresas	37
FIGURA 4.	Modelo lógico que resume as inovações na formalização	40
FIGURA 5.	Modelo lógico que resume as inovações na vulnerabilidade	45

TABELA 1.	Resultados do diagnóstico de trabalho digno em 2008	9
TABELA 2.	Principais dados de perfil das IMF selecionadas	13
TABELA 3.	Inovações implementadas através do programa MF4DW	17
TABELA 4.	Credibilidade das avaliações individuais	26
TABELA 5.	Exemplo ilustrativo dos resultados DiD	32
TABELA 6.	Principais resultados das inovações no trabalho infantil	36
TABELA 7.	Principais resultados das inovações no desempenho das empresas	38
TABELA 8.	Principais resultados das inovações na formalização	42
TABELA 9.	Principais resultados das inovações na vulnerabilidade do risco: formação	48
TABELA 10.	Principais resultados das inovações na vulnerabilidade: serviços financeiros	49

Abreviaturas e acrónimos

AMK	Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea Co. Ltd
BASIX	Bharatiya Samruddhi Finance
DiD*	Diferenças-nas-diferenças
ESAF	Evangelical Social Action Forum
FCPB	Fédération des caisses populaires du Burkina
GYB	Gerar as suas Ideias de Negócios
IEF	Fundos de Emergência Individuais
IFNB	Instituição financeira não bancária
IMF	Instituição de Microfinanças
IMON	Fundo Internacional de Microempréstimos
KILM	Indicadores-chave do Mercado de Trabalho
LAPO	Lift Above Poverty Organization
MAFL	Empréstimo Hipotecário e de Financiamento de Ativos
MF4DW	Microfinanças para o Trabalho Digno
MIS	Sistema de informação de gestão
NRSP	Programa Nacional de Apoio Rural
NWTF	Negros Women for Tomorrow Foundation
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONG	Organização não governamental
PHP	Peso Filipino
PML	Pride Microfinance Ltd
PTDP	Programa de Trabalho Digno por País
RCT	Teste controlado aleatório
RH	Recursos Humanos
SDE	Serviços de desenvolvimento das empresas
SIMPOC	Programa de Informação Estatística e de Monitorização do Trabalho Infantil
SIYB	Criar e Melhorar o seu Negócio
SPTF	Social Performance Task Force
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TYM	Tao Yeu May
USD	Dólar norte-americano
USSPM	Normas Universais para a Gestão do Desempenho Social
VFC	Vision Fund Cambodia
WIND	Melhoria do Trabalho para o Desenvolvimento Local
WISE	Melhoria do Trabalho em Pequenas Empresas

* Acrónimo em inglês “Difference in Differences”

INTRODUÇÃO

1.

1. Introdução

A prestação de serviços financeiros a microempresas e a agregados familiares com rendimentos baixos recebeu um substancial interesse da comunidade para o desenvolvimento e do público em geral como uma ferramenta que é encarada como podendo criar empregos e aumentar os rendimentos na economia informal, e, simultaneamente ser rentável para os prestadores de serviços financeiros aos trabalhadores e trabalhadoras pobres. Contrariamente a muitas estratégias de desenvolvimento, as microfinanças afirmam poder ter sucesso sem subsídios permanentes. Através de uma alavancagem inovadora do capital social e de outros substitutos de garantias, os empréstimos a microempresas superaram as falhas do mercado que historicamente excluíram estas empresas dos mercados financeiros. Através destes esforços, as instituições de microfinanças (IMF) estão habitualmente convencidas de que os seus serviços são intrinsecamente benéficos para os seus clientes.

A perspetiva do impacto social, incluindo a redução da pobreza e o empoderamento das mulheres, explica o interesse dos doadores e dos governos em estimular e desenvolver as microfinanças. têm sido atraídos por este tipo de intervenção pela promessa que encerram de utilizar as forças do mercado para alcançar objetivos de desenvolvimento.

Porém, estudos recentes questionaram o impacto social e económico das abordagens tradicionais de microcrédito (Angelucci *et al.*, 2012, Attanasio *et al.*, 2011, Augsburg *et al.*, 2012, Banerjee *et al.*, 2013, Crepon *et al.*, 2011). Ainda que seja claro o aumento do acesso ao microcrédito, a investigação encontrou pouca ou nenhuma evidência de impacto no bem-estar dos mutuários. Além disso, quando as expansões nas atividades de trabalho independente são medidas, o impacto nos negócios situa-se na margem intensiva (por exemplo, investimentos em negócios existentes, famílias a investir em mais do que um negócio ao mesmo tempo) e não na margem extensiva, tal como iniciar uma nova empresa, resultando em efeitos limitados sobre o emprego. Exceto para os negócios no topo da distribuição em termos de lucro, o acesso a financiamento não parece traduzir-se em maiores lucros.

Todavia, de acordo com Bauchet *et al.* (2011), uma importante lição a retirar da evidência que tem emergido é a reorientação do discurso das microfinanças para que este não esteja apenas focado no empreendedorismo. De facto, o impacto mais positivo identificado nos estudos foi a possibilidade de suavizar os padrões de consumo, tais como saltar refeições com menos frequência e fazer maiores investimentos em bens duradouros, melhorias nas suas habitações e na educação dos filhos. A conclusão de que os clientes estão a usar os «empréstimos para empresas» para outros fins, investindo em outras coisas que são importantes para os próprios, é uma valiosa mensagem para profissionais das microfinanças.

Em lugar de desacreditar por completo as microfinanças, pode-se concluir desta investigação que o microcrédito é uma intervenção importante, mas insuficiente. No mínimo, presta serviços financeiros a uma proporção substancial e em crescimento dos pobres do mundo. A pergunta fundamental que surge neste contexto é se a prestação de serviços financeiros e/ou não financeiros complementares poderá ser mais eficaz, do que o microcrédito isoladamente, na melhoria dos meios de subsistência. Por exemplo, poderiam as IMF, através da combinação de empréstimos para empresas com poupanças ou seguros, ajudar os trabalhadores pobres a gerir os riscos de forma mais eficaz; ou poderiam os empreendedores gerar maiores lucros através da associação do microcrédito com formação em competências empresariais ou ligações ao mercado?

De facto, esta abordagem integrada poderia inclusivamente alcançar um efeito de duplo resultado final para as IMF que têm missões sociais. Se estas oferecerem novos produtos e melhorarem os serviços existentes para benefício dos meios de subsistência dos seus clientes, as IMF podem também assistir a um forte impulso ao seu próprio desempenho financeiro.

Para testar a hipótese sobre o impacto de uma abordagem de microfinanças-mais, incluindo potencialmente um pacote de serviços financeiros e não financeiros complementares, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) lançou, em 2008, o programa de investigação-ação «Microfinanças para o Trabalho Digno» (*MF4DW*) com o apoio financeiro do governo alemão. O estudo foi orientado pela visão da OIT de «Trabalho digno para todos», que promove oportunidades para que mulheres e homens possam alcançar um trabalho digno e produtivo em condições de liberdade, igualdade, segurança e dignidade humana.¹

Através deste estudo longitudinal mundial, a OIT colaborou com um grupo selecionado de IMF durante um período de quatro anos. Durante a investigação, as IMF introduziram uma inovação nas suas operações com um subgrupo de clientes para observar se os seus meios de subsistência melhoravam em comparação com um grupo de controlo que não recebeu a inovação.

Este documento resume o processo e os resultados deste esforço de investigação. Começa por explicar a razão e o modo como a OIT iniciou o programa *MF4DW* e proporciona uma visão geral dos resultados da fase de diagnóstico da investigação. A Secção 3 apresenta o processo de inovação, incluindo exemplos de novos serviços financeiros e não financeiros, ou mudanças nos serviços existentes que as IMF utilizaram para prevenir o trabalho infantil, melhorar o desempenho das empresas, reduzir a vulnerabilidade e promover a formalização das empresas. A Secção 4 descreve o processo de investigação, a seleção da metodologia e a credibilidade das evidências. A Secção 5 oferece uma perspetiva geral dos principais resultados das inovações do programa *MF4DW* e os seus impactos nos clientes. Cada secção contém um conjunto de lições aprendidas e o documento conclui com uma síntese das principais mensagens e recomendações.

¹ Dadas as múltiplas facetas do trabalho, o Trabalho Digno escapa facilmente às tentativas da sua operacionalização; é mais fácil concordar em relação ao que não é «digno». O adjetivo «digno» transmite a mensagem de que existem normas que definem mínimos de qualidade do trabalho em qualquer lugar do mundo e refere-se ao corpo de convenções e recomendações da OIT adotadas ao longo dos anos, principalmente as normas fundamentais de trabalho. Ver nomeadamente a «http://www.ilo.org/declaration/info/publications/WCMS_467653/lang-en/index.htm» \t «» ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work [Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho], 1998; em <http://bit.ly/18nMoDX>



PROGRAMA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

2. O programa de investigação-ação

As origens do programa de investigação-ação *MF4DW* remontam ao ano de 2005 quando, integrado no Ano Internacional do Microcrédito, a OIT adotou uma política sobre as «Microfinanças para o Trabalho Digno» (OIT, 2005). Nesta política, a OIT asseverou que as microfinanças podem contribuir para o trabalho digno de várias formas, através de, por exemplo:

- criação de condições para trabalho assalariado e autoemprego
- redução da informalidade e da vulnerabilidade
- promoção da igualdade de género e
- empoderamento das pessoas pobres

Através do programa de investigação *MF4DW*, a OIT propôs avaliar se as IMF poderiam aumentar o seu impacto mediante pacotes inovadores de serviços financeiros e/ou não financeiros que pudessem melhorar as circunstâncias relacionadas com o trabalho dos seus clientes. Esta secção resume as perguntas-chave da investigação exploradas durante o programa *MF4DW*, descreve o processo de seleção das IMF parceiras e explica o seu processo de escolha dos défices de trabalho digno a abordar com base nos resultados do questionário de diagnóstico.



Camboja / 2008 / Funcionários de apoio ao cliente da AMK realizam o inquérito de diagnóstico a clientes durante a primeira fase do programa de investigação-ação *MF4DW*.

2.1 As perguntas da investigação

A investigação propôs dar resposta às seguintes quatro perguntas:

1. Quais são os desafios relacionados com o trabalho mais importantes para os clientes de microfinanças?
2. Estas questões podem ser abordadas através das microfinanças?
As microfinanças podem melhorar os meios de subsistência dos clientes?
3. É necessária alguma alteração na prestação dos serviços, tal como a introdução de um novo produto ou a adaptação de processos associados?
4. Poderá a IMF beneficiar também financeiramente da inovação?

Na procura de respostas a estas perguntas, esperava-se que as conclusões contribuíssem para os três objetivos da investigação:

- Gerar conhecimento: a investigação pretendia esclarecer os efeitos das inovações introduzidas pelas IMF. Será que inovações, como um melhor acesso aos cuidados de saúde, fundos de poupanças de emergência ou educação financeira, podem realmente fazer a diferença no que respeita aos empregos, aos rendimentos e às estratégias de gestão de risco utilizados por agregados familiares pobres? A ideia subjacente era que em lugar de prosseguir os seus negócios como habitualmente, as IMF pudessem modificar os seus produtos, serviços e métodos de entrega de forma a melhorar, de forma intencional e proativa, os meios de subsistência dos seus clientes.
- Preparar melhores políticas: Se forem demonstrados resultados positivos associados às inovações, então o programa *MF4DW* defenderia também junto dos governos e agências de ajuda a formulação de políticas inteligentes como, por exemplo, para proporcionar às IMF o financiamento inicial para a introdução de inovações eficazes.
- Demonstrar um caso de negócio: do conjunto destas inovações, o programa *MF4DW* teve como objetivo identificar as que também faziam sentido em termos de negócios para a própria instituição, aquelas que lhes permitiriam melhorar o seu desempenho financeiro e, simultaneamente, o seu desempenho social. A premissa subjacente é que, a longo prazo, as IMF irão apenas dar continuidade às inovações que contribuíram para os seus resultados financeiros globais.

O programa perseguiu esses objetivos em três etapas. Em primeiro lugar, as IMF selecionadas conduziram um diagnóstico interno para identificar, junto dos seus clientes, os desafios mais urgentes relacionados com o trabalho. Com base nos resultados destes diagnósticos, as instituições desenvolveram uma inovação para abordar o défice de trabalho digno que mais afetava os seus clientes, e começaram a implementar a inovação num estudo piloto com início em 2009. Finalmente, o impacto destas inovações nos clientes foi monitorizado através de uma série de recolhas de dados entre 2009 e 2012.

2.2 A fase de arranque

O programa *MF4DW* deu as boas-vindas às IMF que estavam comprometidas proativamente com a gestão do desempenho social, em oposição às instituições que estavam apenas motivadas por objetivos de negócio. Mais de 60 IMF responderam, em 2008, ao convite à apresentação de candidaturas tendo sido selecionadas 25 com base numa análise preliminar do seu compromisso com o estudo e da sua capacidade de inovar e realizar a investigação.²

² Os critérios de seleção incluíram as seguintes características; i) histórico de cinco anos de operações; ii) pelo menos 4 sucursais e 10 000 mutuários ativos; iii) um certo grau de inovação, demonstrado pela variedade de produtos e serviços oferecidos; iv) uma missão social estabelecida e um interesse particular em questões de trabalho digno; v) uma autossuficiência operacional, pelo menos, positiva (OSS > 100), o que significa que as receitas operacionais excedem as despesas operacionais; e vi) um sistema informatizado de informação de gestão.

Um aspeto fundamental na conceção do programa MF4DW era desagregar o conceito de trabalho digno e dividi-lo em dimensões mensuráveis e relevantes para as IMF. As ferramentas da OIT, tais como os Programas de Trabalho Digno por País, a classificação dos Indicadores-chave do Mercado de Trabalho (*KILM*), a lista de verificação do programa Melhoria do Trabalho em Pequenas Empresas (*WISE*) e os indicadores utilizados pelo Programa de Informação Estatística e de Monitorização do Trabalho Infantil (*SIMPOC*) foram analisados de forma a extrair indicadores adequados para a geração de dados a nível do agregado familiar e da empresa.³ Com base nesta informação, a OIT estruturou um questionário diagnóstico para identificar os desafios mais urgentes relacionados com o trabalho digno.⁴

2.3 A fase de diagnóstico

No início da investigação-ação, cada IMF participante realizou um inquérito de diagnóstico junto de uma amostra de 200 clientes para avaliar os desafios mais urgentes relacionados com o trabalho. O diagnóstico, realizado em 2008, abrangeu cerca de 5000 clientes de 22 IMF.⁵ A análise mostrou que os défices de trabalho digno mais significativos para os clientes de microfinanças eram: o trabalho infantil, a Segurança e Saúde no Trabalho (SST), a formalização, a criação de postos de trabalho e emprego produtivo, a gestão do risco e o sobre-endividamento, e o empoderamento das mulheres.



Camboja / 2008/ Uma cliente da AMK no seu local de trabalho a preparar fritos durante a fase inicial de diagnóstico de clientes.

3 Para mais informações sobre estas ferramentas, ver as respetivas páginas no sítio da OIT:

- DWCP em <http://bit.ly/1blbgJ6>
- KILM em <http://bit.ly/1gJGi31>
- WISE em <http://bit.ly/1bd4FRc>
- SIMPOC em <http://bit.ly/1iGb9If>

4 O questionário está disponível mediante pedido a sfp@ilo.org

5 No decurso do projeto de investigação, várias IMF desistiram por diversas razões. Das 25 IMF seleccionadas inicialmente, 22 realizaram os inquéritos de diagnóstico. Destas, 18 introduziram inovações e 13 conseguiram concluir a investigação em várias vagas de recolha de dados para o grupo de tratamento e o grupo de controlo. As três principais causas de abandono foram: a) a conceção experimental, incluindo questões éticas relacionadas com a manutenção do grupo de controlo; b) fatores externos, tais como convulsões políticas ou desastres naturais, que forçaram as IMF a centrarem-se noutras prioridades; e c) a capacidade interna das IMF que não puderam manter o compromisso em termos de recursos humanos necessários para implementar o projeto.

A Tabela 1 resume as principais conclusões do diagnóstico nas diferentes IMF. Desagregados por IMF, os resultados apresentaram uma imagem diversificada do panorama de trabalho digno entre os clientes de microfinanças.

Tabela 1. Resultados do diagnóstico de trabalho digno em 2008

Os resultados dos inquéritos de diagnósticos a 4748 clientes de 22 IMF mostram que:

- 90 por cento dos clientes eram trabalhadores por conta própria
- Estes trabalhadores tinham em média dois empregados
- A maioria dos empregados era paga, mas nem sempre em dinheiro; alguns eram pagos em espécie, por exemplo, através de alimentos e alojamento
- O trabalho infantil (5-14 anos) constituía 5 por cento do total do emprego criado pelos clientes
- 11 por cento dos clientes referiram condições de trabalho perigosas ou acidentes recentes
- 54 por cento das atividades comerciais eram informais
- 41 por cento dos negócios pagavam impostos
- 8 por cento dos clientes referiram que tinham pedido dinheiro emprestado a outras fontes para reembolsar um empréstimo e 14 por cento tiveram problemas de reembolso
- 43 por cento dos clientes referiram ter tido despesas imprevistas de grande dimensão, principalmente devido a acidentes e doenças

Fonte: Resultados do Inquérito de Diagnóstico MF4DW a Clientes, OIT, 2009

Contrariando a percepção de que os clientes das IMF não criam empregos, metade das pessoas entrevistadas empregou pelo menos uma pessoa na sua atividade geradora de rendimento, e alguns empregaram mais de quarenta pessoas. O número total de 7757 empregados da amostra pode subestimar o número real, uma vez que os inquiridos podem mostrar-se relutantes em referir a existência de trabalhadores informais.



Burquina Faso / novembro de 2008 / Um mecânico de motocicletas, cliente da FCPB, a trabalhar em Ouagadougou. Beneficiou dos serviços de desenvolvimento empresarial que a FCPB ofereceu em colaboração com a OIT para formalizar os seus negócios informais.



Hyderabad, Paquistão / novembro de 2008 / Hurmat-Razia Bibi-Mushtaque, uma cliente da NRSP faz braceletes. Todos os membros da família estão envolvidos no negócio, incluindo a sua jovem filha.



Todas as 22 IMF tinham alguns clientes que empregavam crianças com menos de 15 anos de idade nas suas atividades geradoras de rendimento. Em termos regionais, os clientes das IMF no Sudeste Asiático empregavam a maior percentagem de crianças em situação de trabalho infantil (130 crianças de um total de 1340 empregados), enquanto os clientes das IMF da África Subsariana e da Ásia Central tinham a taxa mais baixa de trabalho infantil. De uma forma geral, dois terços destas crianças tinham vínculos familiares com os seus empregadores.

A vulnerabilidade emergiu também como um desafio importante para as pessoas inquiridas. Considerando o universo das IMF, 43 por cento dos clientes foram confrontados, no ano anterior ao questionário, com despesas de grande dimensão que não tinham sido previstas tendo como principais causas acidentes e doenças. Metade das despesas imprevistas estavam relacionadas com medicamentos, hospitalização e cirurgia. Dez por cento foram devidos a morte e custos de funeral, e outros 10 por cento a cerimónias como casamentos. Ainda que a maioria das despesas se relacionem com eventualidades que não podiam ter sido objeto de um seguro, apenas 2 a 3 por cento dos clientes utilizavam seguros e segurança social para cobrir os seus prejuízos.

O sobre-endividamento também foi identificado como uma preocupação particular, uma vez que 14 por cento dos clientes indicaram que tinham dificuldades em reembolsar os empréstimos, e 8 por cento utilizaram o dinheiro emprestado pela IMF para pagar outro empréstimo. Em quatro das IMF, mais de 24 por cento dos clientes tinham tido dificuldades em pagar os seus empréstimos. Não obstante, detetaram-se diferenças regionais. Enquanto apenas 8 por cento dos clientes na América Latina tinham enfrentado problemas com os reembolsos, os clientes das IMF de África foram os mais afetados, pois cerca de um quinto estavam sobre-endividados.

As preocupações com a segurança e saúde no trabalho foram referidas como uma questão urgente por clientes de 20 das 22 IMF inquiridas. Por exemplo, entre quem trabalha com substâncias nocivas ou dispositivos perigosos, em média, 61 por cento sentia-se exposta a riscos devido à falta de proteção. Na amostra também foi recolhida evidência de um nível significativo de riscos para a saúde relacionados com o trabalho. Em média, 23 clientes por IMF (11 por cento da amostra) referiram que eles, ou um dos seus empregados, tinham sofrido lesões nos últimos 12 meses. Numa IMF, quase um terço dos clientes inquiridos referiram lesões. A maioria das lesões relacionadas com o local de trabalho requerem apenas alguns dias de recuperação, mas cinco IMF identificaram, entre os clientes, exemplos de acidentes graves que resultaram numa interrupção de longo prazo ou permanente na capacidade de gerar rendimento.



Hyderabad, Paquistão / novembro de 2008 / Zubaida M Shafique, uma cliente da NRSP, produzindo braceletes que vende a grossistas. O trabalho pode ser arriscado e compreende muitos riscos para a saúde.

Do ponto de vista operacional, durante a fase de diagnóstico, foi vital envolver ativamente todas as IMF, desde os membros do conselho de administração aos clientes, para obter um compromisso total relativamente à agenda da investigação. O processo de diagnóstico provou ser uma ferramenta muito valiosa, uma vez que proporcionou novas informações às IMF relativamente às condições de vida e de trabalho dos seus clientes. Após o diagnóstico, as IMF tiveram de decidir se continuavam para a etapa seguinte, o que envolvia a conceção e implementação de uma inovação destinada a retificar os défices de trabalho digno mais evidentes para os clientes das IMF.

Consequentemente, houve alguns abandonos. Dezasseis IMF acabaram por introduzir uma inovação e participaram do processo de investigação até 2012. A Tabela 2 apresenta uma visão geral do perfil de cada uma das 16 IMF parceiras.

Tabela 2. Principais dados de perfil das IMF selecionadas

Nome da IMF, país ano de criação	OSS* (%)	n.º de clientes** (000)	% rurais	% mulheres	Carteira em empréstimos bruta (milhões de USD)	Natureza jurídica
África Subariana						
LAPO, Nigéria 1987	140	757	10 (2007)	92	108	Banco de Microfinanças
FCPB, Burquina Faso 1972	131	852	43 (2007)	60	143	Cooperativa
PML, Uganda 1995	113 (2010)	278 (2011)	43 (2011)	40 (2011)	29 (2011)	Instituição Microfinanceira de aceitação de depósitos
Nyèsigiso, Mali 1990	100 (2010)	119 (2009)	29 (2009)	27	20 (2009)	Cooperativa
Ásia						
AMK, Camboja 1993	118 (2011)	292	95 (2011)	87	62	IMF licenciada
VFC, Camboja 2000	128	157	91 (2011)	92 (2011)	48	IMF licenciada
NWTF, Filipinas 1984	104	158	75	100	48	ONG
TYM, Vietname 1992	147	84	21 (2011)	100	23	IMF licenciada
BASIX, Índia 1996	104 (2010)	375	94	67	47	NBFI
ESAF, Índia 1995	113	384	87	100	78	NBFI
NRSP, Paquistão 1992	112 (2011)	410 (2011)	77	76	58	ONG
Ásia Central						
Bai Tushum, Quirguistão 2000	105	26	80	65	63	NBFI
IMON, Tajiquistão 1999	138	58	61	38	68	NBFI
América Latina						
Confianza, Peru 1994	116 (2011)	97	13 (2011)	54 (2011)	168 (2011)	Financeira
Banco Popular, Honduras 1991	102	33	11	65	50	Banco
Médio Oriente e Norte de África						
Tamweelcom, Jordânia 1999	120	64	57 (2011)	95	34	ONG

* Rácio de autossuficiência operacional **Podem ser depositantes ou mutuários, os que forem em maior número.

Fonte: Com base na MIX Market (os dados referem-se ao exercício de 2012, salvo indicação em contrário), nos sítios das IMF e nos dados reportados pelas IMF à OIT.



PROCESSO DE INOVAÇÃO

3. O Processo de inovação

Com base nos resultados do diagnóstico, as IMF desenvolveram inovações pensadas para abordar os défices de trabalho digno identificados entre os seus clientes. Esta secção resume as inovações testadas, descreve alguns dos desafios com que as IMF se depararam ao desenvolver essas inovações e proporciona lições aprendidas com base nas suas experiências.

3.1 As inovações no trabalho digno

Durante a fase da conceção das inovações, as IMF tiveram que tomar decisões relativamente a duas dimensões: 1) a área do trabalho digno que queriam abordar, e 2) que inovação utilizariam como piloto. Neste contexto, uma inovação é definida como uma forma alternativa de se relacionar com os clientes, incluindo serviços financeiros ou não financeiros novos ou modificados.

A OIT incentivou as IMF a priorizar e focar em uma ou duas inovações. As suas inovações tratavam-se geralmente de melhorias e modificações, e não de mudanças radicais ao *status quo*. O mais importante, para os objetivos do estudo, era a possibilidade de ser estabelecida uma ligação entre as intervenções e as melhorias esperadas para os clientes.

O trabalho das IMF pode ser agrupado em quatro áreas temáticas, resumidas na Tabela 3. Um grande número de instituições decidiu abordar a vulnerabilidade, designadamente no que respeita a gestão de risco e o sobre-endividamento (sete IMF)⁶, seguido do melhoramento do desempenho das empresas (quatro IMF), trabalho infantil (três IMF), e a formalização (duas IMF). As inovações que implementaram foram específicas para cada IMF, sendo que três IMF lançaram um novo serviço financeiro, nove introduziram um serviço não financeiro, quatro ofereceram um pacote de serviços financeiros e não financeiros, e uma reestruturou as suas operações. Abaixo encontram-se as descrições das quatro áreas temáticas com exemplos dessas inovações.



Honduras / 2009 / Cliente do Banco Popular a vender fruta pré-cortada no mercado.



Filipinas/ 2009 / Um casal, clientes da NWTF, a vender peixe no mercado.

⁶ Uma IMF implementou duas inovações, por isso há mais inovações do que IMF. Para informações mais detalhadas sobre as respetivas inovações, ver o Anexo 1.

Tabela 3. Inovações implementadas através do programa *MF4DW*

IMF	País	Inovação
1. Trabalho infantil		
LAPO	Nigéria	Campanha de sensibilização contra o trabalho infantil; empréstimos para despesas associadas à escolarização
NRSP	Paquistão	Extensão da cobertura do seguro de saúde
Nyésigiso	Mali	Formação dos clientes em empreendedorismo, gestão financeira e trabalho infantil
2. Desempenho das empresas		
Bai Tushum	Quirguistão	Reorganização das finanças de micro e pequenas empresas
BASIX	Índia	Educação participativa sobre segurança
IMON	Tajiquistão	Formação em empreendedorismo e produtividade para clientes mulheres com empréstimos para fases de arranque
Tamweelcom	Jordânia	Formação em segurança e saúde no trabalho, incentivos para os empregados baseados em resultados
3. Formalização		
ESAF	Índia	Sensibilização sobre formalização e Serviços de Desenvolvimento das Empresas
FCPB	Burquina Faso	Sensibilização sobre os benefícios da formalização, formação dos clientes em gestão de empresas e incentivos à formalização
4. Vulnerabilidade		
AMK	Camboja	Educação financeira para clientes
Banco Popular	Honduras	Microseguros de saúde e formação dos clientes
Confianza	Peru	Microseguros multirrisco e formação dos clientes
NWTF	Filipinas	Formação em empreendedorismo para clientes
NWTF	Filipinas	Produto de poupança de emergência
PML	Uganda	Produto de financiamento de ativos para a compra de ativos para geração de rendimento (terrenos, veículos, equipamentos)
TYM	Vietname	Formação dos clientes em gestão de risco e microseguros
VFC	Camboja	Educação financeira para clientes

3.1.1 Trabalho infantil

O inquérito de diagnóstico mostrou que o trabalho infantil era um desafio sério para algumas IMF. As causas profundas do trabalho infantil são inúmeras, e geralmente difíceis de identificar (Blume e Breyer, 2011). É pouco provável que os serviços financeiros, em conjunto com as atividades de sensibilização, consigam abordar diretamente algumas causas, tal como a percepção de baixo valor associada ao sistema educacional; mas outras causas podem ser tratadas através de uma intervenção de «microfinanças-mais». Por exemplo, os serviços que mitigam os riscos económicos podem reduzir o trabalho infantil caso as crianças trabalhem para ajudar a família a fazer face a um imprevisto ou a uma perda de rendimento;

da mesma forma, os esforços para promover a poupança poderiam reduzir o trabalho infantil se as crianças trabalham porque a família não tem possibilidade de pagar as despesas de escolaridade. As IMF estão particularmente preocupadas com esta questão, e com a possibilidade de os seus empréstimos contribuírem ou não para o trabalho infantil, dado que muitos pais podem necessitar de mão-de-obra inexperiente e cumpridora para apoiar a sua empresa ou atividade geradora de rendimento.

Por exemplo, a LAPO, na Nigéria, verificou que um terço dos clientes inquiridos estavam a empregar crianças. Para fazer face a este desafio, a IMF seguiu uma dupla abordagem, a saber 1) educar os clientes sobre as desvantagens de por os filhos a trabalhar em vez de, ou em combinação com, frequentarem a escola, e 2) oferecer empréstimos com juros despesas escolares para ajudar os pais com dificuldades, de forma a que possam distribuir o pagamento único exigido no início do ano escolar através de um esquema de reembolsos mensais. A hipótese desta inovação era que a disponibilização de um empréstimo para a educação, assim como a exposição à campanha de sensibilização, fariam diminuir a incidência dos que colocam os filhos a trabalhar.

3.1.2 Desempenho das empresas

Entre as centenas de milhões de micro e pequenas empresas no mundo em desenvolvimento, a grande maioria tem dificuldades em fazer crescer o seu negócio. A facilitação do crescimento não depende apenas do acesso a serviços financeiros e a investimento. As evidências acumuladas sugerem que, por exemplo, até a formação básica em simples práticas de gestão ou produtividade, pode ter efeitos positivos no desempenho das empresas (Croucher, 2013; Karlan et al., 2008). As IMF parceiras que abordaram esta questão decidiram focar-se nas seguintes dimensões:

- Segurança e Saúde no Trabalho (SST): os resultados do inquérito de diagnóstico mostraram que os locais de trabalho de muitos clientes não são seguros e chegam a ser até perigosos. Esta falta de segurança não só provoca acidentes, mas também reduz a produtividade, resultando em rendimentos inferiores tanto para os empreendedores como para os seus trabalhadores.
- Empreendedorismo feminino: a evidência sobre melhorias nas oportunidades das mulheres e igualdade de género como resultado dos programas de microfinanças é mista (Mayoux, 2000). Há circunstâncias nas quais as mulheres foram capazes de interagir nos mercados, aumentar as suas competências e melhorar a sua posição no contexto conjugal. Há também, não obstante, exemplos em que as mulheres foram utilizadas para obter um empréstimo sem expressarem opinião ou terem controlo sobre o seu uso.
- Criação de emprego: uma das críticas mais frequentes às microfinanças é que estas falham na criação de emprego. É verdade, as mudanças na procura de mão-de-obra são notoriamente difíceis de acompanhar dada a complexidade de um cliente de microfinanças típico e as substituições que ocorrem entre a família e a empresa, bem como entre o trabalho remunerado e não remunerado.

Por exemplo, a IMF Bai Tushum do Quirguistão decidiu centrar-se no desempenho da empresa no quadro do programa de investigação-ação *MF4DW*. O estudo de diagnóstico revelou que, de entre todos os trabalhadores empregados pelos clientes de Bai Tushum, 87 por cento eram trabalhadores familiares e quase nenhum deles era remunerado (95 por cento). Apenas 12 por cento dos trabalhadores eram assalariados.

Com base nestes resultados, e com o propósito de cumprir a sua missão,⁷ a IMF desenvolveu uma inovação para promover a criação de emprego. A conceção desta inovação baseou-se no pressuposto de que, ao segmentar o mercado, diferenciando as micro de pequenas empresas e prestando serviços especializados para cada setor, a IMF poderia satisfazer melhor as necessidades dos seus clientes, especialmente as pequenas e médias empresas que têm um maior potencial de criação de emprego. Bai Tushum, por conseguinte, concebeu um ambicioso plano de reestruturação organizacional.⁸

3.1.3 Formalização

Os clientes das IMF provêm habitualmente da economia informal, que é caracterizada por profundos défices de trabalho digno. A maioria das pessoas envolvidas na economia informal caracteriza-se por (OIT, 2013):

estar exposta a condições de trabalho inadequadas e pouco seguras; apresentar elevados níveis de analfabetismo, baixas qualificações e oportunidades de formação inadequadas; ter rendimentos mais incertos, irregulares e mais baixos que os trabalhadores da economia formal; serem penalizados por longas horas de trabalho, ausência de negociação coletiva e de direitos de representação e, muitas vezes, ter um estatuto de emprego ambíguo ou encoberto; assim como estão física e financeiramente mais vulneráveis porque o trabalho na economia informal está excluído ou efetivamente fora do alcance dos regimes de segurança social e da legislação em matéria de segurança e saúde, maternidade e outras normas de proteção dos trabalhadores.

O inquérito de diagnóstico revelou que pouco menos de metade dos empresários (46 por cento) tinham a sua atividade registada junto das autoridades públicas, com diferenças regionais substanciais, em algumas IMF, apenas 10 a 20 por cento dos clientes tinham as empresas registadas, enquanto noutras IMF mais de 95 por cento estavam registadas. Além disso, 41 por cento dos clientes em regime de trabalho por conta própria pagavam impostos, mas este número situava-se apenas nos 3 a 6 por cento entre os clientes de algumas IMF da Ásia, e chegava a 80 por cento entre os clientes de outras IMF.

Uma das IMF que optou por incentivar os clientes a formalizarem-se progressivamente, a ESAF, na Índia, decidiu fazê-lo porque o inquérito de diagnóstico mostrou que: 1) 85 por cento dos clientes em regime de trabalho por conta própria não tinham nenhum tipo de registo da sua atividade; 2) 69 por cento não mantinham registos básicos, tais como livros de proveitos e custos; 3) 88 por cento não pagavam impostos; e 4) quando tinham empregados, apenas 24 por cento proporcionavam alguma forma de benefícios sociais, e geralmente pagavam os salários através de acordos informais. A inovação da IMF envolveu dois elementos: a) atividades de sensibilização sobre os benefícios da formalização; e b) prestação de serviços de desenvolvimento das empresas para permitir aos clientes formalizar progressivamente as suas empresas, registando-as, melhorando as suas práticas de contabilidade e de negócios e facilitando o acesso aos benefícios concedidos pelo governo.

⁷ A missão de Bai Tushum é ser um «parceiro financeiro fiável, contribuindo para o desenvolvimento económico da República do Quirguistão, através da prestação de serviços de microfinanças em áreas rurais e urbanas, que conduzem ao aumento do emprego e vão ao encontro dos interesses dos seus clientes e investidores».

⁸ Infelizmente, e devido a condições externas, Bai Tushum não pôde manter a conceção experimental da investigação-ação durante todo o projeto e, por conseguinte, este não está incluído na secção de resultados abaixo.

Estas descrições proporcionam uma amostra do leque de inovações que as IMF conceberam para abordar intencionalmente os défices de trabalho digno identificados. Embora a maioria das inovações não exigisse uma grande reorganização das operações, a sua implementação, todavia, deparou-se muitas vezes com desafios.

3.1.4 Vulnerabilidade

Quebras de rendimento podem ocorrer como resultado de catástrofes naturais ou de acidentes, constituindo grandes ameaças para as famílias pobres. A procura dirigida a estratégias adequadas para lidar com estas ocorrências, incluindo poupanças e seguros, é assim generalizada e crescente, especialmente na ausência de proteção social (por exemplo, ver De Bock e Gelade, 2012; Kamanou *et al.*, 2002; Sebstad *et al.*, 2000). A vulnerabilidade também pode resultar de más decisões sobre a gestão de dívidas. As famílias podem ficar em pior situação se pedirem emprestado mais do que conseguem reembolsar e, passando, assim a uma situação de sobre-endividamento.

O inquérito de diagnóstico mostrou que havia um enorme potencial para as IMF ajudarem os clientes a melhorar as suas estratégias de gestão de risco e evitar passarem a uma situação de sobre-endividamento. Várias IMF responderam introduzindo formação em literacia financeira para ajudar os clientes a gerir os seus recursos limitados de uma maneira mais eficaz, mediante, por exemplo, a orçamentação e separando as despesas domésticas e as empresariais. Além da formação, algumas IMF introduziram produtos de poupança ou seguros que ajudam os clientes a suavizar os seus fluxos de receitas e despesas quando se veem confrontados com choques ou despesas imprevistas.

Por exemplo, o inquérito de diagnóstico no Uganda mostrou que 38 por cento dos clientes da PML não geraram rendimentos empresariais suficientes para cobrir as despesas da empresa, e 39 por cento dos clientes inquiridos tinham pedido empréstimos a outras fontes para pagar à IMF. Consequentemente, a PML enfrentou o problema do sobre-endividamento introduzindo um produto de *leasing* para evitar o desvio do empréstimo para longe do negócio e na direção de despesas improdutivas. O Empréstimo Hipotecário e de Financiamento de Ativos da PML destinava-se a permitir que os clientes comprassem ativos para fins produtivos, como motocicletas e automóveis (para empresas de táxis), terrenos, e equipamentos agrícolas e empresariais, sem terem que pagar antecipadamente o montante total. Esperava-se que o aumento da base de ativos produtivos estimulasse os negócios dos clientes e melhorasse sua capacidade de reembolso. Ao mesmo tempo, os clientes não eram tentados a utilizar o empréstimo para fins de consumo, pois a PML pagava diretamente aos fornecedores, e o ativo servia de garantia.

3.2 Desafios enfrentados

Diversos desafios, tanto internos como externos às IMF, emergiram durante a implementação das inovações.



Hyderabad, Índia / janeiro de 2010
/ Rama, Vice-Presidente da BASIX, explica os desafios de subsistência enfrentados pelos seus clientes. A inovação desenvolvida pela BASIX estava associada ao seu quadro de desempenho social.

Desafios externos

O ambiente externo nem sempre foi propício à inovação. A crise das microfinanças em Andhra Pradesh e a nova lei das microfinanças, que dela emanou, e que restringiu os montantes dos empréstimos e as taxas de juro (ver CGAP 2010), constituiu um entrave sério para as duas IMF parceiras na Índia. A ESAF tinha planeado oferecer um empréstimo mais elevado como incentivo para os clientes que procedessem à formalização, e a BASIX pretendia oferecer um novo produto financeiro dedicado às melhorias no local de trabalho, mas ambas foram impedidas de o fazer devido ao limite imposto pela nova lei. As convulsões políticas em alguns países também tiveram consequências dramáticas, como no caso de Bai Tushum, quando o Quirguistão foi palco de insurgências em 2010. Uma vez que os negócios dos seus clientes foram postos em perigo, Bai Tushum teve de se centrar em dar-lhes apoio para sobreviver, levando a IMF a modificar alguns dos parâmetros da inovação, tal como um montante de empréstimo mais elevado para os clientes da inovação. As operações das IMF parceiras no Paquistão, Honduras e Camboja também foram afetadas por desastres naturais, o que as forçou a desviar a atenção da agenda da investigação para apoiar a sobrevivência dos seus clientes.

Para as IMF que introduziram novos serviços financeiros para os quais uma aprovação regulamentar era exigida, o processo ocorreu com muita lentidão. Este desafio foi particularmente sentido pelas IMF que necessitavam de alterar a sua natureza jurídica ou qualificar-se para obter uma licença adicional que possibilitasse oferecer a inovação proposta. Por exemplo, a VFC não pode avançar com a sua iniciativa de poupança planeada por necessitar de mais tempo do que o esperado para cumprir os requisitos do Banco Central do Camboja para obter uma licença de poupança.

Desafios internos

Emergiu também uma série de desafios dentro das IMF. Para algumas foi difícil encontrar um consenso entre a administração, a direção e o pessoal referente à forma como a investigação-ação poderia encaixar-se na sua estratégia institucional. Nem todos compreenderam os benefícios de longo prazo para a IMF. Sem uma perceção sólida desses benefícios, a direção hesitou em mobilizar o pessoal necessário para liderar a investigação.

As questões de recursos humanos provaram ser particularmente desafiadoras. Algumas inovações eram intensivas em pessoas e isto colocou problemas, especialmente aquando da introdução de novos serviços não financeiros que requeriam a aquisição de novas competências por parte do pessoal. De facto, a transmissão de novos conceitos ao pessoal provou ser difícil para alguns temas do trabalho digno, tal como a formalização, a SST e o trabalho infantil, tendo sido necessário realizar diversas formações. Também se revelou sensível a identificação dos indivíduos mais adequados para formar os clientes, especialmente quando confrontados com a disponibilidade limitada do pessoal. Em algumas IMF, a elevada rotatividade ou rotação do pessoal provocou uma erosão do conjunto de pessoal formado, tendo sido necessário um processo de requalificação..

As tarefas adicionais aumentaram a carga de trabalho dos agentes de crédito, o que conduziu a desafios relacionados com compensação. Por exemplo, o pessoal da Tamweelcom, a trabalhar no terreno, pediu para ser remunerado pelo trabalho adicional que estava a realizar no âmbito da inovação, tal como a formação de clientes em SST e a monitorização das suas melhorias. Tal pedido acabou por ser uma grande oportunidade, dado que a equipa do projeto desenvolveu um sistema de incentivo baseado nos resultados para compensar o pessoal pelo desempenho dos clientes na melhoria das condições de segurança e da eficiência nos seus locais de trabalho.

Embora muitas inovações tenham progredido sem problemas, demora geralmente mais tempo do que o esperado, especialmente quando envolviam um parceiro externo, como uma companhia de seguros ou uma entidade formadora. Por exemplo, a inovação de financiamento de ativos da PML atrasou-se face ao planeado devido às longas negociações com os fornecedores de equipamentos.

3.3 Recomendações para melhorar o processo de inovação

A introdução de um novo produto ou serviço não é fácil sob as melhores circunstâncias, mas muitas das IMF conseguiram introduzir novos produtos ou melhoramentos aos seus produtos com sucesso. Emergiram destes esforços as seguintes lições e reflexões:

- i. A implementação de uma inovação é um projeto de médio a longo prazo. É, pois, extremamente importante identificar coordenadores fiáveis na IMF para apoiar o projeto, e assegurar que há opções de recurso em caso de rotação de pessoal.
- ii. Todos os recursos – humanos, financeiros e quaisquer autorizações exigidas – devem estar estabelecidos antes da data de início do projeto.
- iii. Esclarecer, em colaboração com o departamento de RH e da IMF, as implicações da inovação para o pessoal como parte integrante do desenvolvimento da sua carreira e sistema de avaliação. Assegurar que o pessoal é compensado pelo seu envolvimento, quer, através de oportunidades de autodesenvolvimento quer de compensações financeiras. As compensações financeiras podem estar associadas ao seu desempenho na implementação da inovação.
- iv. Ponderar o recurso a *lobbying* para ajudar a criar um ambiente jurídico propício caso a inovação necessite de autorização do governo.
- v. Explorar a possibilidade de recorrer ao apoio de redes de microfinanças nacionais e regionais numa fase prévia (por exemplo, assessoria, *lobbying*), durante a inovação (por exemplo, promoção e partilha de experiências) e depois do teste piloto da inovação (por exemplo, ajuda para ampliar a escala do projeto e partilha de conhecimentos).



O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

4. O processo de investigação

Embora inovar numa IMF seja um desafio, inovar e medir o impacto dessa inovação é ainda mais difícil. Esta secção resume a metodologia da investigação escolhida para a medição do impacto, avalia a credibilidade das evidências e fornece lições valiosas sobre a condução da investigação-ação com as IMF.

4.1 A seleção da metodologia de investigação do programa *MF4DW*

Criamos provas sobre as inovações implementadas ao abrigo do programa *MF4DW*. Tem havido um crescente interesse por avaliações de impacto quantitativas no campo das microfinanças nos últimos anos por diversas razões. Em primeiro lugar, essas avaliações criam conhecimento sobre quais são as inovações que funcionam e sobre os seus efeitos colaterais não desejados. Embora as avaliações qualitativas possam fornecer uma ideia aproximada se uma inovação funciona, os estudos quantitativos podem estimar a magnitude do impacto. Ou seja, permitem afirmações sobre a existência ou não de um impacto e de quão grande ou pequeno este é. Em segundo lugar, e dado que as inovações podem ser onerosas, uma avaliação bem concebida permite comparar os seus custos e benefícios. Em terceiro, o conhecimento sobre as inovações, a magnitude do seu impacto e os seus custos e benefícios oferecem uma orientação sólida aos responsáveis pela tomada de decisões (por exemplo, decisores políticos, doadores, gestores das IMF) sobre como melhorar os serviços. Em quarto lugar, as avaliações de impacto também proporcionam orientação para determinar se as inovações devem ser ampliadas e replicadas noutros locais. As lições de uma IMF podem não ser diretamente transferíveis para outra devido a diferentes fatores contextuais. Não obstante, avaliar inovações semelhantes para diferentes IMF em diferentes contextos vai ajudar a generalizar o conhecimento sobre o impacto destas inovações e, por conseguinte, proporcionar uma base sólida para a tomada de decisões sobre a replicação ou ampliação do produto.

Neste contexto, a investigação *MF4DW* dispôs-se a realizar avaliações quantitativas de impacto. Em particular, a intenção era utilizar ensaios aleatórios controlados (RCT), uma vez que esta metodologia maximiza a credibilidade dos resultados. A conceção aleatória asseguraria que um grupo tivesse acesso à inovação, enquanto o outro grupo não. O primeiro é o grupo-alvo e o segundo o grupo de controlo. A aleatorização entre um número suficientemente grande de grupos (por exemplo, grupos de mutuários) garantiria que os clientes em ambos os grupos fossem semelhantes em todas as características observadas e não observadas, de forma a que as diferenças que surjam, subsequentemente, entre ambos os grupos possam ser atribuídas à inovação. Isto só pode ser garantido se a afetação ao grupo-alvo e ao grupo de controlo for aleatória. Este tipo de configuração exige uma grande coordenação entre as operações (implementação da inovação) e as avaliações (componente quantitativa da investigação) e adiciona uma elevada complexidade à implementação das inovações. Consequentemente, a abordagem experimental à avaliação do impacto pode nem sempre ser exequível em termos operacionais, levando à necessidade de utilização de outros métodos.⁹

⁹ Estas metodologias incluem as diferenças-nas-diferenças, variáveis instrumentais, regressões com descontinuidade, *propensity score matching* e abordagens pipeline. Deve-se acrescentar que estas metodologias, incluindo os RCT, não são mutuamente exclusivas e é possível fazer combinações entre estas.

Consequentemente, a avaliação do impacto das inovações do programa *MF4DW* foi conduzida principalmente utilizando a metodologia das diferenças-nas-diferenças (DiD) através de dados de painel, muitas vezes controlando variáveis explicativas adicionais através de *propensity score matching*.¹⁰ A metodologia DiD compara as mudanças antes e após a implementação da inovação nos grupos de controlo e de tratamento. Ao contrário das avaliações *ex post*, baseadas apenas em dados transversais, a disponibilidade de dados de painel para a metodologia DiD tem diversas vantagens. Permite controlar as variáveis não observadas, ao nível da sucursal, que não se alteram com o tempo, assim como as variáveis que se alteram com o tempo mas que afetam todas as sucursais da mesma maneira. Além disso, permite avaliar as mudanças a nível da sucursal face a uma base de referência que capta as condições antes de uma intervenção ter ocorrido. Assumindo que a inovação funciona e que a conceção experimental é clara, é esperada ver uma mudança nos resultados do grupo-alvo, por ter havido uma inovação, sem uma mudança correspondente no grupo de controlo. Também pode haver mudanças no grupo-alvo e no grupo de controlo. Contudo, se não estiverem relacionadas com a inovação, estas mudanças devem ser as mesmas em ambos os grupos, o que é conhecido como a hipótese da tendência comum. A diferença entre as mudanças nos dois grupos é então o efeito da inovação.

As avaliações de impacto quantitativas das inovações do programa *MF4DW* têm as seguintes características comuns:

- Um grupo-alvo e um grupo de controlo,
- Dados de painel, com uma base de referência recolhida antes da ocorrência da inovação, e de um a quatro inquéritos de acompanhamento recolhidos após a introdução da inovação,
- Duas fontes de dados: entrevistas com clientes baseadas em questionários estruturados e dados administrativos do sistema de informação de gestão (MIS) da IMF, e
- Atribuição da inovação ao nível da sucursal, variando entre 2 a 29 sucursais por IMF.

4.2 Credibilidade das avaliações de impacto individuais

Na investigação *MF4DW*, foram conduzidas 14 avaliações de impacto. Ao ler os resultados (ver Capítulo 5), deve ter-se em conta que as conclusões têm diferentes níveis de robustez. Algumas avaliações tiveram uma melhor conceção experimental e menos problemas com os dados do que outras. A Tabela 4 oferece uma visão geral para as diferentes IMF. Quanto maior o número de «+» atribuídos, maior a credibilidade das conclusões, o que resulta em três categorias mais amplas: resultados com credibilidade alta, média e baixa.

¹⁰ Encontrámos, no conjunto das avaliações, diferenças entre os grupos de tratamento e de controlo com base em características observáveis antes da ocorrência da inovação. Utilizámos a *propensity score matching* (PSM), uma técnica estatística de correspondência, para equilibrar, tanto quanto possível, as diferentes características observáveis da base de referência entre os grupos de tratamento e de controlo.

Essa distinção não sugere que apenas os resultados numa categoria são fiáveis. É importante notar que a credibilidade das avaliações e a significância dos resultados não são a mesma coisa. Há resultados significativos em todas as categorias. A categorização da credibilidade é importante para ajudar a identificar melhorias na conceção da investigação e na implementação de alguns estudos, como comparar os pontos fortes dos resultados individuais.

Tabela 4. Credibilidade das avaliações individuais¹¹

IMF	N.º de clientes suficiente-mente grande no grupo-alvo e no grupo de controlo	Base de referên-cia e inquérito de acompanha-mento (para me-dir o impacto a curto prazo)	Diversos inqu-ritos de acom-panhamento (para medir o impacto mais a longo prazo)	N.º suficien-temente grande de <i>clusters</i> de grupos de controlo	Aleatorização da inovação num n.º sufi-cientemente grande de <i>clusters</i>	Dados de qualidade suficiente	CREDIBILI-DADE GERAL DA AVALIAÇÃO
Trabalho infantil							
LAPO	+	+	+	-	-	-	Baixa
NRSP	+	+	+	+	+	+	Alta
Nyèsigiso	+	+	+	+	+	-	Baixa ¹²
Desempenho das empresas							
BASIX	+	+	+	-	-	+	Média
IMON	+	+	+	+	-	+	Média
Formalização							
ESAF	+	+	+	+	+	+	Alta
FCBP	+	+	+	-	-	+	Média
Vulnerabilidade							
AMK	+	+	+	-	-	+	Média
Confianza	+	+	-	-	-	+	Média
NWTF IEF	+	+	+	-	-	+	Média
NWTF GYB	+	+	+	-	-	+	Média
PML	+	-	+	-	-	-	Baixa
TYM	+	+	+	-	-	+	Média
VFC	+	+	+	-	-	+	Média

11 Os estudos sobre o impacto não puderam ser concluídos na Tamweelcom, Bai Tushum e no Banco Popular devido a problemas de contaminação do grupo de controlo ou demoras na implementação.
12 A inovação foi implementada em 7 sucursais e com outras 5 sucursais de controlo. Todavia, dado que as 7 sucursais onde ocorreram as inovações se encontram numa região e as 5 sucursais de controlo noutra, a análise só compara as regiões. Assim, o número efetivo de atribuições é n=2.

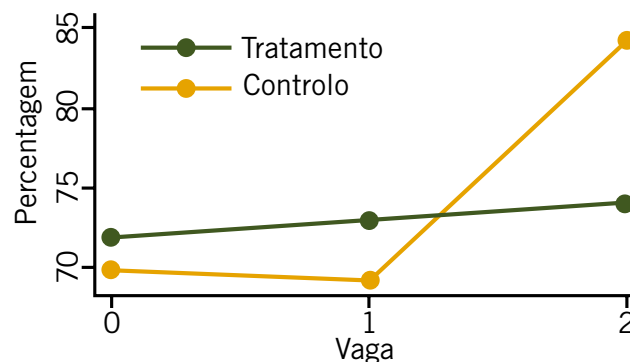
Credibilidade alta

Idealmente, a inovação é atribuída de forma aleatória e há um grande número de *clusters* e grupos de controlo, dispersos geograficamente. Um exemplo é a NRSP no Paquistão, onde participaram nove sucursais-alvo e quatro sucursais de controlo. Estes números permitem uma avaliação aceitável, mas são, ainda assim, relativamente pequenos. Para uma boa avaliação, a unidade de aleatorização é importante. Idealmente, a atribuição aos grupos de tratamento e de controlo não é realizada ao nível da sucursal, mas a um nível subordinado tal como o nível central (os centros são comumente usados para gerir as reuniões semanais dos grupos de microfinanças e vários centros pertencem à mesma sucursal). A aleatorização entre um número suficientemente grande de unidades é importante para obter estimativas mais precisas e permitem equilibrar as variáveis da base de referência e efetuar verificações de robustez à análise empírica.

Credibilidade média

A maioria das IMF do programa *MF4DW* enquadra-se na segunda categoria, muitas vezes porque tinham apenas uma ou duas sucursais-alvo e uma sucursal de controlo. A disponibilidade de dados da base de referência e de acompanhamento permite uma análise detalhada das diferenças-nas-diferenças. Porém, o facto de terem apenas participado alguns *clusters* e grupos de controlo implica que os resultados são sujeitos aos eventos que ocorrem a um nível agregado, tais como diferentes condições económicas entre as sucursais-alvo e as sucursais de controlo. Estes eventos não podem ser separados dos verdadeiros efeitos da inovação. Assim, pode ter acontecido que um eventual efeito positivo da inovação tenha sido mascarado por qualquer outro evento que possa ter acontecido ao mesmo tempo.

Figura 1. Exemplo de um evento agregado que mascara um efeito da inovação



Uma IMF introduziu uma inovação para incentivar as poupanças. No grupo de tratamento, as poupanças aumentam ligeiramente ao longo do tempo e é plausível que o efeito possa estar relacionado com a inovação. Não obstante, algo aconteceu entre os inquéritos de acompanhamento 1 e 2 que conduziu a um aumento significativo das poupanças no grupo de controlo. Talvez outras IMF tenham realizado uma campanha de sensibilização pública sobre poupanças na região do grupo de controlo, ou talvez o aumento tenha sido causado por um maior afluxo de remessas para a zona. Seja qual for a razão,

as conclusões mostram um efeito negativo da inovação no que respeita às poupanças embora a inovação possa ter funcionado. Se houvesse mais grupos-alvo e grupos de controlo, a influência desse evento na sucursal de controlo teria, em média, desaparecido.

Credibilidade baixa

Relativamente a algumas inovações, os dados disponíveis não são de qualidade suficiente para retirar conclusões sobre o impacto. Para essas inovações, não se podem discutir os «efeitos do impacto», mas apenas «indicações descritivas» para os resultados observados. Existem várias razões para que a qualidade dos dados possa ser imperfeita. Por exemplo, em algumas intervenções, a adesão pelos clientes foi, inicialmente, muito baixa inicialmente ou não havia um grupo de controlo bem definido. Noutros casos, algumas características demográficas eram tão diferentes entre o grupo-alvo e o o grupo de controlo que era impossível medir o efeito da inovação de forma isolada.¹³ Por vezes, também não foram cumpridos requisitos muito básicos, como identificadores individuais fiáveis. Por exemplo, no caso da LAPO na Nigéria, muitas vezes não era possível associar agregados familiares e indivíduos entre vagas de recolha de dados. A qualidade dos dados foi também por vezes fraca devido à existência de dados em falta, como no caso da PML no Uganda, ou por questões de abandono.

4.3 Desafios enfrentados

Independentemente da metodologia escolhida para a avaliação do impacto, a investigação deparou-se com uma série de desafios na implementação da conceção da avaliação:

- A rotatividade do pessoal das IMF, especialmente a gestão do projeto e pessoal da investigação;
- Os dados específicos dos clientes nos sistemas MIS das IMF não estavam atualizados, o que criou desafios na produção de amostras aleatórias;
- A adesão ao produto revelou-se mais lenta do que o previsto, o que criou desafios para a recolha de dados e dimensões mínimas de amostras;
- Desistências de clientes;
- Desconhecimento dos conceitos básicos de investigação, como a criação e manutenção de grupos-alvo e de controlo ao longo do período de avaliação, e a forma de evitar a contaminação dos grupos de controlo;
- Dados em falta, erros na introdução dos dados, inconsistências nos dados (especialmente nos dados de identificação de clientes); e
- Questões relacionadas com a conceção experimental, especialmente diferenças substanciais nos grupos-alvo e de controlo na base de referência, dificultaram a análise empírica.

¹³ Quanto mais diferentes forem os grupos de tratamento e de controlo antes da intervenção em termos das características observáveis, mais diferentes serão em termos das características não observáveis. Neste caso, o indicador de tratamento capta o efeito de outros fatores que alternam entre os grupos de tratamento e de controlo durante o período de avaliação. Assim, não medimos o verdadeiro impacto da intervenção.

4.4 Recomendações para melhorar o processo de investigação

A experiência adquirida com o programa *MF4DW* proporciona reflexões valiosas sobre a complexidade do planeamento e da condução de uma avaliação quantitativa. Deve-se ter em mente que é difícil obter evidências claras de avaliações de impacto. Devem ser tomados em consideração, na conceção e na implementação, vários elementos-chave de forma a obterem-se resultados sólidos..



Burquina Faso / 2008 / Oficina de um ferreiro, cliente da FCPB.

No planeamento da investigação:

- Uma vez que a implementação de uma inovação e a sua avaliação são projetos de médio a longo prazo, é importante que as IMF estejam dispostas a manter o grupo de controlo ao longo do período a ser estudado.
- Articule cuidadosamente as teorias que ligam as intervenções aos resultados e desenvolva os canais em funcionamento que medeiam a inovação e os resultados pretendidos. Observar um menor número de resultados permite uma maior concentração naqueles que se selecionaram.
- Dê tempo para mobilizar apoio e para transmitir os conceitos básicos de avaliação e salientar, para todas as pessoas envolvidas, os benefícios de conduzir uma investigação rigorosa.

Na conceção da investigação:

- Envolver os avaliadores do impacto desde o início para obter a melhor conceção de avaliação possível dado o contexto específico da IMF (por exemplo, para a conceção de avaliação experimental, a conceção da amostra de clientes ou a conceção dos questionários).
- Certifique-se de que tem um número suficientemente grande de clientes no grupo-alvo e no grupo de controlo, com a aleatorização da inovação num número suficientemente grande de grupos. Se isso não for possível, seja específico sobre os critérios de seleção para os grupos-alvo e de controlo para garantir a comparabilidade. Ao mesmo tempo, a dimensão da amostra não deve ser demasiado grande e os parceiros devem assegurar-se de que têm a capacidade de gerir a recolha de dados.

- O impacto a curto prazo será medido por um inquérito de acompanhamento, enquanto o impacto a médio e a longo prazo será indicado por múltiplos inquéritos de acompanhamento.
- Os questionários devem ser simplificados ao longo do tempo e do espaço. É importante que sejam utilizados os mesmos instrumentos de investigação para o grupo de controlo e o grupo-alvo. Todas as questões importantes devem ser incluídas desde o início. Se forem adicionadas perguntas em fases ulteriores, estas devem ser colocadas no final do questionário para não afetar o comportamento de resposta às perguntas anteriores. A formação de quem entrevista é uma boa oportunidade para verificar que os questionários são adequados e adaptá-los antes de se iniciarem os questionários principais.
- Considere cuidadosamente quem está a recolher os dados. Se os agentes de crédito tiverem de recolher dados para além do seu trabalho regular, a qualidade das entrevistas pode ser prejudicada. Os clientes podem sentir-se desconfortáveis quando os agentes de crédito os visitam, pois os vizinhos podem pensar que estão a ter dificuldades nos reembolsos. Além disso, os clientes podem responder a algumas perguntas com mais sinceridade quando lhes forem colocadas por terceiros que garantam a confidencialidade.
- Seja amável com as pessoas inquiridas. Pode-se considerar um esquema de incentivo adequado para as famílias entrevistadas, dado o contexto particular e os custos de oportunidade que as famílias podem ter.

Na implementação da investigação:

- Durante a recolha de dados, tome nota dos eventos extraordinários que ocorrem e que possam afetar os clientes (por exemplo, secas, eleições importantes, a construção de uma barragem).
- Utilizar o MS Excel para a introdução de dados torna-os propícios a erros. Embora seja uma ferramenta eficiente e com a qual o pessoal sabe trabalhar, existem outros programas, como o CSPro, que permitem verificações de plausibilidade durante a introdução de dados, o que poderia melhorar consideravelmente a qualidade dos dados. Em alternativa, a introdução duplicada de dados ajuda a minimizar os erros nos dados.
- Todos os clientes necessitam de um ID exclusivo para os identificar em diferentes vagas de recolha de dados.
- Os nomes das variáveis também não devem mudar entre as vagas, e os valores em falta devem ser claramente codificados como tal, e não apenas deixados em branco.
- É importante minimizar os abandonos. Os questionários podem registar os números de telemóvel dos clientes ou descrições precisas de onde moram para os localizar aquando das entrevistas subsequentes.

PRINCIPAIS RESULTADOS DAS INOVAÇÕES MF4DW

5.



5. Principais resultados das inovações MF4DW

Esta secção apresenta os principais resultados das avaliações de impacto, que são de uma forma geral comunicadas como as diferenças-nas-diferenças. O exemplo na Tabela 5 mostra como interpretar estes resultados. Antes da introdução da inovação, 16 por cento dos clientes-alvo tinham dificuldades de reembolso. Após a introdução da inovação, a percentagem desceu para 12 por cento, o que significa uma diferença de 4 pontos percentuais. No grupo de controlo, a percentagem de clientes com dificuldades de reembolso caiu de 13 para 12 por cento, o que significa uma diferença de 1 ponto percentual. A comparação as diferenças-nas-diferenças dá-nos o resultado final: após a inovação, a percentagem de clientes com dificuldades de pagamento no grupo-alvo reduziu em 3 pontos percentuais quando comparada com o grupo de controlo.

Tabela 5. Exemplo ilustrativo dos resultados DiD

	Grupo-alvo	Grupo de controlo	Diferenças em diferenças
	(1)	(2)	(1) + (2)
Depois (A)	12	12	0
Antes (B)	16	13	3
(A)-(B)	-4	-1	=3

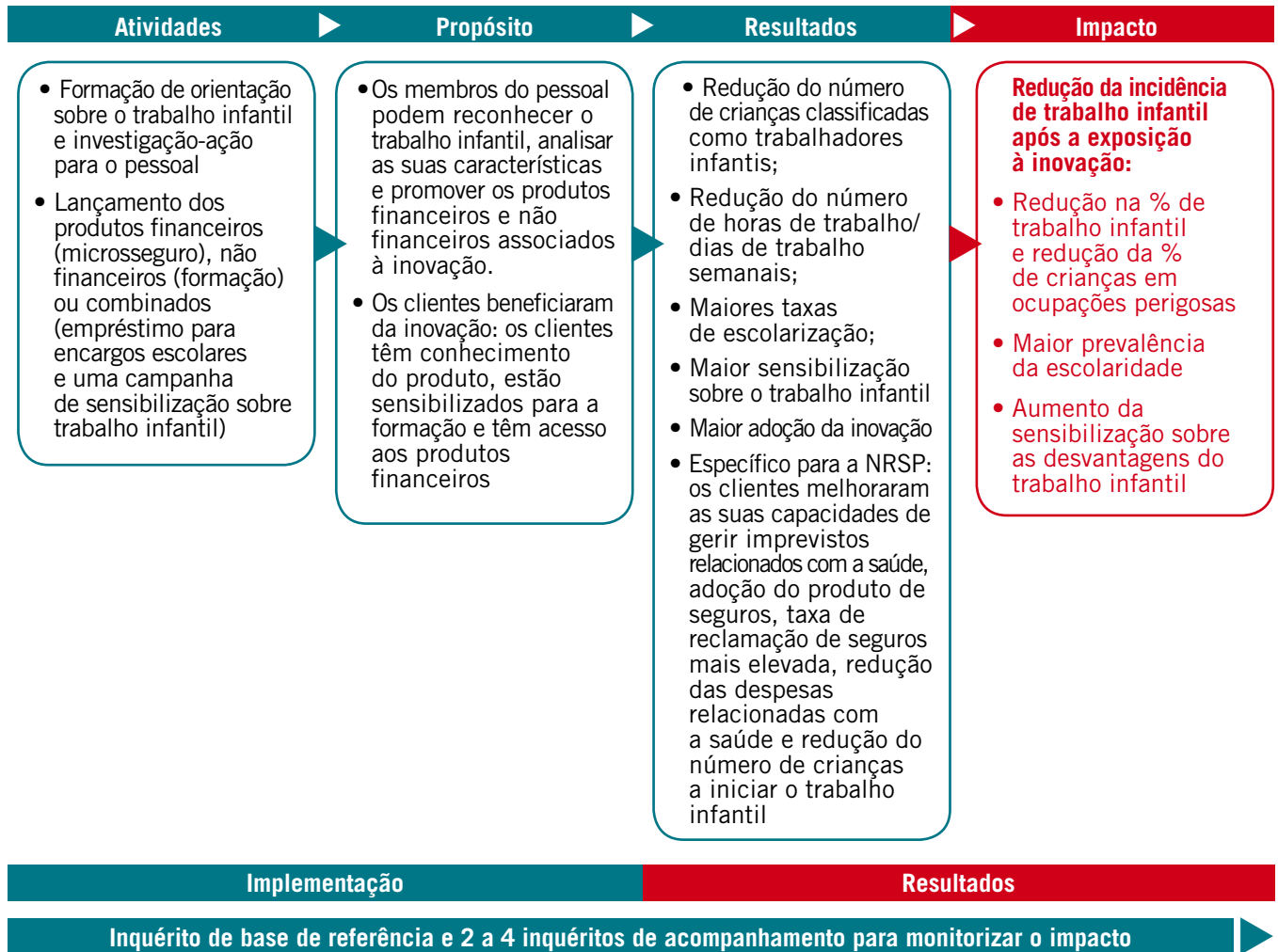
Os resultados deste capítulo são apresentados por área temática. Cada secção descreve o quadro lógico das inovações, em primeiro lugar, e seguidamente resume os principais resultados do impacto das inovações.

5.1 Combater o trabalho infantil

As inovações implementadas pelas IMF que abordam o trabalho infantil utilizaram três diferentes abordagens

- Ajustar ou introduzir um novo serviço financeiro (extensão do microsseguro de saúde) – NRSP, Paquistão;
- Um serviço não financeiro (formação sobre trabalho infantil, segurança e saúde e produtividade na agricultura) – Nyèsigiso, Mali; e
- Uma combinação de serviços financeiros e não financeiros (empréstimos para encargos escolares conjugados com uma campanha de sensibilização) – LAPO, Nigéria.

Figura 2. Modelo lógico que resume as inovações no trabalho infantil



Através das suas inovações, estas IMF procuraram reduzir a incidência de trabalho infantil entre os seus clientes, seguindo o modelo lógico da Figura 2. A cadeia em direção a esse objetivo teve diferentes resultados pretendidos. As IMF que tinham uma inovação puramente não financeira (Nyèsigiso) ou uma combinação (LAPO) esperavam uma melhoria na frequência escolar, conjugada com uma maior sensibilização das famílias, conduzir a um menor número de horas de trabalho e, conseqüentemente, a uma redução do trabalho infantil. Por sua vez, a NRSP, que alargou o âmbito da cobertura do seu seguro de saúde, tentou abordar o trabalho infantil por uma via mais indireta. Ao permitir que os agregados familiares reduzissem as despesas relacionadas com a saúde, a IMF esperava poder melhorar a sua capacidade de gerir os imprevistos e, assim, reduzir a necessidade de recorrer ao trabalho infantil para cobrir as despesas inesperadas.



Os resultados globais, resumidos na Tabela 6, foram mistos. A redução do trabalho infantil foi inconclusiva para a LAPO, mista para a Nyèsigiso e positiva para a NRSP. Relativamente à Nyèsigiso, os resultados mostraram uma redução de 26 por cento na incidência de trabalho infantil de raparigas, apesar da variação ter sido muito pequena no caso dos rapazes. Na NRSP, a inovação diminuiu a incidência de trabalho infantil de raparigas e rapazes quase 7 por cento e reduziu o risco de ocupações perigosas em 5 a 6 por cento. Muitos destes efeitos foram causados pela mudança de um trabalho perigoso em lojas e fábricas para um trabalho menos intensivo em casa.

Uma melhoria na escolarização das crianças – Embora não tenha tido um impacto significativo na incidência de trabalho infantil, a inovação da LAPO mostrou ligeiras melhorias nas matrículas escolares, sugerindo que o empréstimo escolar foi mais eficaz do que a sensibilização. Para a Nyèsigiso e a NRSP, o estudo não detetou uma melhoria na frequência escolar. No entanto, a inovação da Nysigiso parece ter aumentado a consciência de que a escolaridade é importante, pois verificou-se um aumento na perceção da importância de se alcançar níveis de ensino secundário.

Maior sensibilização sobre o trabalho infantil – Há, para a LAPO, evidências fracas de que as inovações tenham aumentado a sensibilização sobre o trabalho infantil ou mudado a atitude em relação ao trabalho. Para a Nyèsigiso, não obstante, parece ter aumentado a consciência das desvantagens do trabalho infantil entre os membros do grupo de tratamento. Quando questionados com que idade as crianças deveriam começar a trabalhar a tempo completo e contribuir para o rendimento do agregado familiar, as respostas do grupo de tratamento correspondem a cerca de mais um ano para ambas as perguntas, tanto para rapazes como para raparigas.¹⁴

Também devem ser mencionados alguns resultados específicos das inovações da Nyèsigiso e da NRSP:

- *A melhoria do bem-estar das famílias e das condições de trabalho*, eram os objetivos da formação da Nyèsigiso sobre produtividade, gestão financeira, SST e trabalho infantil. Pouco ou nenhum impacto foi detetado na melhoria da gestão financeira e das doenças relacionadas com o trabalho dos agregados familiares que frequentaram a formação. Os únicos impactos positivos surgiram noutro aspeto da gestão financeira, o aumento de ativos (gado), e na diminuição de episódios de desmaios em adultos em contexto de trabalho, associada à formação sobre segurança.
- Um dos resultados que a NRSP pretendia alcançar através da expansão da cobertura do seguro era *melhorar a capacidade das famílias gerirem os imprevistos relacionados com a saúde*. A inovação conduziu, de facto, a uma maior cobertura do seguro. Os resultados mostram uma maior frequência de no recurso aos seguros e mais reembolsos nas sucursais-alvo. Assim, o seguro é usado com mais frequência como resultado da inovação, embora ainda seja viável para a seguradora e para a IMF. Adicionalmente, os pagamentos dos prémios dos seguros mostraram estar relacionados com uma menor incidência de trabalho infantil e com despesas próprias com hospitais mais baixas.

¹⁴ Por exemplo, pergunta sobre com que idade devem os rapazes começar a contribuir para o rendimento do agregado familiar, o grupo de controlo respondeu 15 anos e o grupo de tratamento 16,2 anos.

Tabela 6. Principais resultados das inovações no trabalho infantil

IMF	Inovação	Principais Resultados
LAPO Nigéria	Campanhas de sensibilização; Empréstimo para encargos escolares	• Frequência escolar impacto marginal para os clientes expostos apenas à campanha de sensibilização; e impacto insignificante para clientes que beneficiaram da campanha e do empréstimo • Não houve impacto significativo na incidência de trabalho infantil, registrando-se inclusive um aumento das horas trabalhadas • Sensibilização sobre o trabalho infantil: sem impacto significativo, com um maior valor atribuído ao trabalho do que à escola (impacto negativo da inovação)
NRSP Paquistão	Extensão da cobertura do seguro de saúde	• A incidência de trabalho diminuiu significativamente, quase 7% • Redução da incidência de trabalho infantil e das mais horas de trabalho maior para rapazes do que para raparigas (o trabalho infantil, contudo, é claramente mais comum entre os rapazes) • O trabalho perigoso foi reduzido entre 5,7 e 6,5% • Os rendimentos mensais derivados do trabalho infantil foram reduzidos • A média de horas trabalhadas foi reduzida entre 2,5 e 3,5 horas semanais • A cobertura dos seguros e a sua utilização aumentaram significativamente
Nyèsigiso Mali	Formação dos clientes em Empreendedorismo, Gestão Financeira e Trabalho Infantil	• A incidência do trabalho infantil reduziu -se em 26% relativamente às raparigas (a incidência no que respeita aos rapazes não foi significativa – uma redução de 2,7%) • Sensibilização sobre o trabalho infantil: - Há fracas evidências de que a formação tenha aumentado a idade em que se considera que as crianças devem começar a trabalhar a tempo inteiro - Há fracas evidências de que a sensibilização sobre a importância da escolaridade secundária tenha aumentado

5.2 Melhorar o desempenho das empresas

Para melhorar o desempenho das empresas, as três IMF deste *cluster* testaram duas diferentes hipóteses e abordagens, resumidas no Gráfico 3. A BASIX (Índia) e a Tamweelcom¹⁵ (Jordânia) centraram-se no ambiente de trabalho dos seus clientes e assumiram que, através de formação em segurança e saúde no trabalho estes iriam melhorar a sua produtividade e desempenho empresarial. A IMON (Tajiquistão) ofereceu uma combinação de um serviço financeiro (empréstimo para a fase de arranque) e um serviço não financeiro (formação em empreendedorismo orientada para as mulheres). Antecipou que esta combinação de arranque, orientada para as mulheres, conduziria a melhores práticas de empreendedorismo e de negócio.

¹⁵ A Tamweelcom enfrentou desafios na conceção da investigação e não conseguiu manter um grupo de controlo. Por isso, não foi possível estabelecer o impacto da inovação.



ndia / 2010 / Um grupo de clientes da BASIX e as suas famílias participam numa formação WIND em Banswada. Combatendo os perigos no trabalho agrícola em termos de segurança e saúde, a BASIX e a OIT visavam diminuir os acidentes relacionados com o trabalho e aumentar a produtividade.



Vietname / 2008 / Uma cliente da TYM regista os fluxos de entrada e de saída da sua empresa.

Figura 3. Modelo lógico que resume as inovações no desempenho das empresas



De uma forma geral, os resultados deste *cluster* foram bastante positivos. Para a BASIX, a inovação teve um impacto positivo na segurança e saúde no trabalho. O grupo de tratamento desenvolveu hábitos de trabalho mais seguros do que o grupo de controlo, como é evidenciado pelo maior número de estojos de primeiros socorros (um aumento de 17 por cento) e uma redução do tempo médio diário de trabalho de 73 minutos. Como resultado, no grupo de tratamento verificou-se uma diminuição de 11 por cento nas doenças e lesões no trabalho reportadas. Relativamente à IMON, foram verificados efeitos positivos no trabalho por conta própria (48 por cento) e na expansão dos negócios (31 por cento) no caso das mulheres que receberam formação e o empréstimo de arranque de negócio, em oposição às que tinham recebido apenas formação.

Permanece em aberto se, de facto, estes impactos positivos iniciais se traduzem, ou não, num melhor desempenho das empresas. Para a BASIX, os resultados mostram um impacto positivo. Em comparação com o grupo de controlo, o grupo de tratamento aumentou o rendimento líquido mensal das atividades agrícolas em 37 USD. Este resultado pode estar relacionado com o aumento de 54 por cento na adoção de novas tecnologias e práticas. Os clientes do grupo de tratamento aumentaram a sua capacidade de poupança, e a percentagem de clientes que cobrem os seus custos aumentou 25 por cento. Na IMON, o impacto dos serviços financeiros e não financeiros combinados teve resultados mistos. Foi observado um impacto positivo no registo de empresas (um aumento de 12 por cento) e no seu envolvimento com uma associação empresarial (aumento de 19 por cento) no grupo que recebeu formação e empréstimo de arranque de negócio, mas não houve efeitos ao nível do reinvestimento dos lucros na empresa.

Tabela 7. Principais resultados das inovações no desempenho das empresas

IMF	Inovação	Principais Resultados
BASIX, Índia	Formação: «Melhorar a produtividade através da redução de riscos de segurança e saúde no trabalho»	Resultados positivos na segurança e saúde no trabalho • Diminuição significativa de doenças e lesões no trabalho (11%) • Melhoria dos hábitos de segurança no trabalho: mais clientes com estojos de primeiros socorros Melhoria das condições de trabalho • Redução da média diária das horas de trabalho (- 73 minutos) Aumento da produtividade • Aumento de 37 USD no rendimento mensal • Aumento da capacidade de cobrir custos (25%) • Aumento da adoção de novas tecnologias e práticas (para facilitar o trabalho físico, reduzir os custos dos recursos ou aumentar a rendibilidade) (54%)
IMON, Tajiquistão	Formação em formalização, empreendedorismo feminino «Get Ahead», empréstimo inicial e serviços de desenvolvimento das empresas	Aumento do trabalho por conta própria e de oportunidades geradoras de rendimento • 258 das 487 mulheres que receberam formação indicaram ter implementado a sua ideia de negócio (62% das mulheres que responderam à pergunta) • A maioria das mulheres iniciou os seus negócios até três meses após a formação Resultados mistos no empreendedorismo feminino: • Na base de referência, o grupo de tratamento indicou mais características empreendedoras do que o grupo de controlo, apesar de os participantes terem menos experiência de negócios. Porém, nos inquéritos de acompanhamento, o grupo de tratamento pareceu ficar menos convencido das suas características empreendedoras • Resultados mistos no que se refere aos efeitos da inovação nas práticas de negócios: aumento da sensibilização relativamente à associação empresarial, aumento da adoção dos produtos da associação empresarial, mas nenhum efeito no reinvestimento dos lucros no negócio Não houve impacto da inovação nos indicadores de empoderamento das mulheres

5.3 Promover a formalização

Para incentivar a formalização dos negócios informais, tanto a ESAF (Índia) como a FCPB (Burquina Faso) lançaram e testaram SDE e atividades de sensibilização. Estas atividades incluíram a organização de apresentações pra grandes grupos ou sessões de teatro de rua para superar a percepção negativa em relação à formalização, para mostrar como fazer o registo e ilustrar os benefícios para o negócio. As sessões de grupo foram complementadas com assistência individual para apresentar os documentos necessários para o registo e formação individual em gestão de empresas, tais como contabilidade e marketing.



Índia / 2011 / Um *poster* promocional narra a história de Fathima Kuniathur de Tamil Nadu, que formalizou a sua empresa e aumentou as vendas através da melhoria das práticas de marketing e de gestão de empresas.



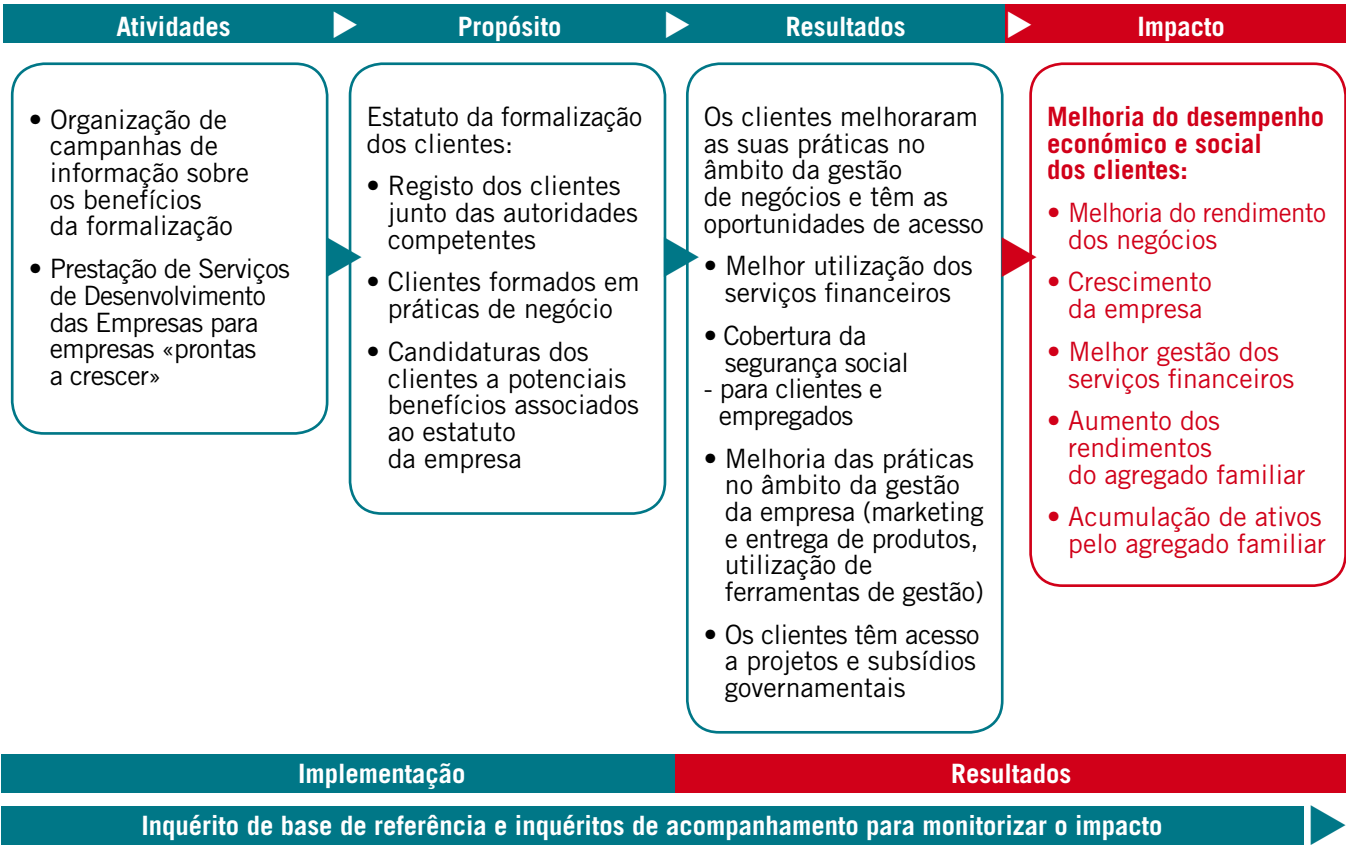
Burquina Faso / 2008 / Pessoal de uma empresa de construção que beneficiou de uma campanha de sensibilização e de serviços de desenvolvimento das empresas que incentivava os clientes a registar os seus negócios. Assim resultado, puderam apresentar propostas para concursos públicos.

definição de formalização, assim como os indicadores relacionados, dependem do contexto nacional, mas geralmente combinam vários aspetos:

- Estatuto do registo
- Pagamento de impostos
- Acesso à infraestrutura dos negócios, como a eletricidade
- Sistema contabilístico escrito
- Cobertura da segurança social para o empreendedor e para as pessoas que emprega
- Filiação em organizações profissionais

Embora com motivações diferentes, as IMF deste *cluster* queriam observar se a formalização tinha um impacto positivo no desempenho económico e social dos clientes e das suas empresas. A ESAF estava mais interessada no objetivo social, ter clientes que aumentem os seus negócios e melhorem os seus meios de subsistência. A formalização na Índia é um caminho para ajudar a alcançar esse objetivo, em parte porque as empresas registadas podem aceder aos apoios do governo, incluindo oportunidades de formação, recursos subsidiados e benefícios em termos de proteção social. Em contraste, a FCPB deu prioridade ao melhoramento do desempenho financeiro dos seus clientes, o que deveria ser alcançado através de melhores práticas de negócios associadas à formalização.

Figura 4. Modelo lógico que resume as inovações na formalização



As principais conclusões das duas inovações podem ser resumidas da seguinte forma:

- As percepções e opiniões em relação à formalização e os seus benefícios melhoraram em ambos os casos. No seguimento da estimativa de DiD, a intervenção conduziu a um aumento da sensibilização em 93 por cento entre os clientes da ESAF; os clientes da FCPB deixaram de considerar a formalização como sinónimo de pagamento de impostos excessivos e perda de flexibilidade.
- Muitos clientes que beneficiaram do apoio decidiram registar as suas empresas. Entre os clientes da ESAF, o impacto causal (das estimativas DiD) é de 69 por cento. No grupo de controlo, a percentagem de clientes registados é inferior a 10 por cento no inquérito final. Para a FCPB, a inovação contribuiu para um aumento de 10 por cento de clientes registados.
- O impacto nas práticas de negócios é, de uma forma geral, positivo. A manutenção da contabilidade melhorou significativamente em 15 por cento nos clientes da ESAF. No caso da FCPB, este efeito positivo foi de 17 por cento; e em matéria das práticas de gestão, o resultado apresenta uma melhoria muito significativa de 26 por cento. Na FCPB, os clientes que receberam a inovação tenderam a separar as suas contas bancárias pessoais e das empresariais. Na ESAF, a titularidade de contas bancárias aumentou, mas a magnitude do efeito é baixa, com um aumento de apenas 2 por cento.
- Os resultados relativos ao volume de negócios foram inconclusivos para ambas as IMF. Menos positivos foram os resultados relativos à criação de emprego, dado que o impacto foi inconclusivo para a FCPB e inclusivamente negativo na ESAF (por exemplo, a percentagem de empresas que tinham empregados diminuiu significativamente e ainda menos empresas estavam dispostas a contratar pessoal).¹⁶ Além disso, e especificamente para a ESAF, embora a sensibilização sobre os regimes de apoio do governo tenha tido um efeito positivo, não houve ainda nenhum aumento nos clientes que acederam aos apoios do governo.
- O impacto no agregado familiar e no bem-estar do cliente foi muito limitado. Para os clientes da ESAF, por exemplo, houve um impacto negativo no rendimento mensal do agregado familiar (o grupo de controlo assistiu a uma deslocação maior do grupo de rendimento mais baixo para o imediatamente a seguir). A formalização não ajudou os clientes da ESAF nem da FCPB a fazer face às dificuldades de reembolso. Não obstante, no caso da ESAF, a percepção positiva da empresa e a sua contribuição para o agregado familiar aumentaram. Para ambas as IMF, o acesso dos seus clientes à segurança social aumentou como resultado da inovação, incluindo um aumento de 9 por cento no caso da FCPB.

¹⁶ Embora a investigação não tenha avançado na explicação deste impacto negativo, pode-se considerar que a formalização incentiva a redução do número de empregados ou a não declarar nenhum empregado. A primeira opção pode ser considerada um efeito colateral negativo da própria inovação ou da formalização. A última opção significaria que os inquiridos que formalizaram as suas empresas se sentiram obrigados a mentir durante a entrevista sobre o número de empregados e caso não os tenham registado.

De uma forma geral, e tendo em conta a linha cronológica da investigação, não é surpreendente que as melhorias de curto prazo, como o registo e melhoria das práticas de negócio, ainda não se tenham traduzido em benefícios de médio prazo, tais como o volume de negócios, o emprego e o aumento do bem-estar.

Tabela 8. Principais resultados das inovações na formalização

IMF	Inovação	Principais Resultados
ESAF, Índia	Formação em formalização e SDE	Impacto positivo no estatuto da formalização e nas práticas de negócio: • Forte crescimento (70%) no registo das empresas junto das autoridades competentes • A titularidade de contas bancárias aumentou, mas o impacto foi insignificante (2% de aumento) • A consciência dos programas de apoio do governo disponíveis foi afetada positivamente (foi multiplicada por 3 no grupo de tratamento, mas diminuiu no grupo de controlo), todavia não houve um aumento no recurso a estes programas • A manutenção da contabilidade melhorou significativamente, em 15% • A perceção da importância da empresa familiar para a geração de rendimento aumentou 17% Os resultados inconclusivos estão relacionados com o impacto a longo prazo, tais como a melhoria resultados sociais para os clientes – por exemplo: • Impacto negativo nos rendimentos mensais do agregado familiar: o grupo de controlo assistiu a uma mudança maior do escalão de rendimento do mais baixo para o seguinte
FCPB, Burquina Faso	Formação: Formalização e Gestão de Empresas	Resultados positivos em atitudes e comportamentos relacionados com a gestão empresarial: • Aumento do número de clientes a separar as suas contas bancárias pessoais e das contas empresariais • Maior consciência da importância da proteção social (aumento de 9% no final da inovação) • Melhoria das práticas de gestão empresarial em 26% Resultados mistos no que respeita ao estatuto de registo das empresas: • Não houve impacto no registo enquanto empresas formais, mas o registo como entidade do «setor informal» aumentou 10%

5.4 Reduzir a vulnerabilidade

A maioria das inovações do programa *MF4DW* abordam a vulnerabilidade dos clientes, particularmente em áreas como o sobre-endividamento e a gestão de risco. No total, sete IMF implementaram oito inovações que abrangem desde formações a diferentes níveis organizacionais e de cliente, até à introdução de novos serviços financeiros.

Os componentes de formação das inovações foram amplos. O pessoal das IMF precisava de explorar em novos temas, como o empreendedorismo, a educação financeira, as estratégias de gestão de risco e o uso de seguros. Tinham também de entender de que forma os novos conhecimentos iriam ajudar os clientes a evitar o sobre-endividamento e a oferecer novas estratégias para gerir os riscos aos quais as suas famílias estavam expostas. Além disso, o pessoal da IMF precisava adquirir competências para facilitar o processo de aprendizagem dos seus clientes. As inovações da TYM, AMK, VFC, NWTF (GYB) e Confianza¹⁷ estão resumidas neste subgrupo de formação.



Honduras / 2008 / A proprietária de uma banca de alimentos prepara-se para trabalhar. Como cliente do Banco Popular, participou numa formação em gestão de risco e subscreveu um produto de seguro de saúde. Esta inovação MF4DW visava melhorar as estratégias dos clientes para fazer face a despesas imprevistas relacionadas com a saúde.



Vietname / 2008 / Sra. Le Thi Dang, uma cliente da TYM, na sua quinta. A TYM introduziu com sucesso uma formação em gestão de risco e atualizou um produto de seguro para ajudar os clientes, como ela, a reduzir a sua vulnerabilidade.

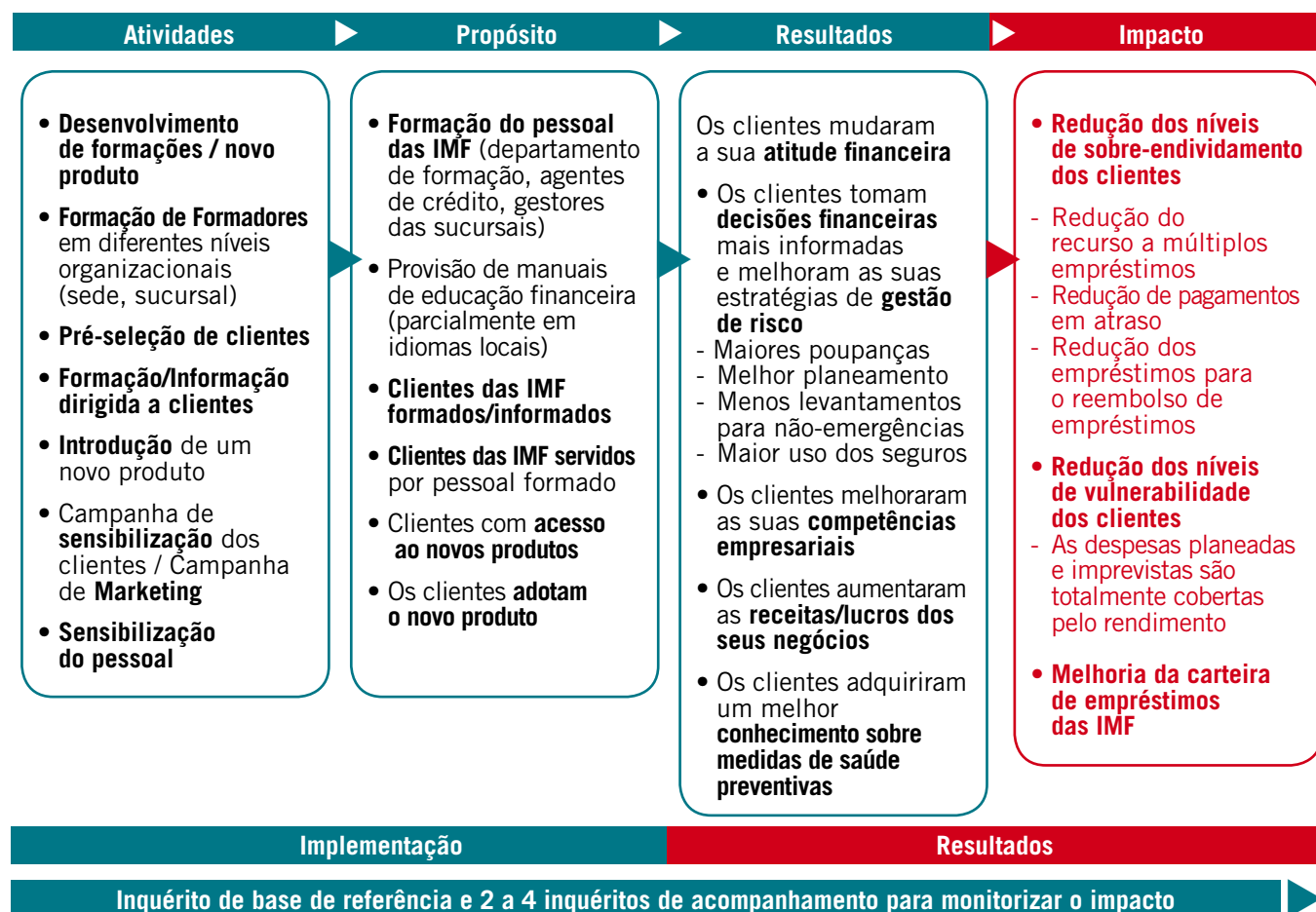
¹⁷ A Confianza introduziu simultaneamente um seguro multirrisco. Visto ser a formação que diferencia o grupo-alvo do grupo de controlo, é considerada a inovação para efeitos de avaliação de impacto. Contudo, na interpretação dos resultados, o seguro desempenha um papel fundamental.



Cada uma das inovações que envolveu novos produtos financeiros seguiu uma abordagem diferente, tendo a PML testado um produto de financiamento de ativos, a NWTf experimentado poupanças de emergência (IEF) e o Banco Popular introduziu um produto de seguro multirrisco.¹⁸ Ainda que se tratassem de inovações de serviços financeiros, requereram também uma formação intensiva. O pessoal da IMF necessitava de entender as características do produto e de que forma os novos produtos poderiam contribuir para melhorar as estratégias de gestão de risco dos clientes. Além disso, os clientes precisavam de tomar consciência da existência destes produtos e aceitar que a nova oferta seria benéfica para eles.

Os resultados das inovações que abordavam a vulnerabilidade foram medidos por um conjunto comum de indicadores, para além de alguns indicadores específicos de inovação, conforme ilustrado na Figura 5.

Figura 5. Modelo lógico que resume as inovações na vulnerabilidade



¹⁸ A implementação do novo produto de seguro de saúde do Banco Popular sofreu um atraso, resultando em falta de tempo para realizar a recolha final de dados, não permitindo que se estimasse o impacto da inovação.

As avaliações mostram que as diferentes inovações tiveram efeitos variados nos resultados e nas variáveis de impacto.

As inovações que produziram efeitos mais fortes na mudança da atitude financeira dos clientes (tanto nas atitudes de precaução como nas relacionadas com dívidas) foram as formações em educação financeira e em gestão de risco introduzidas pela TYM, AMK e VFC. Particularmente a formação da TYM em gestão de risco – em estreita combinação com o melhoramento do seu produto de seguro – mudou claramente as percepções. Por exemplo, a atitude de que não é necessário manter um registo de receitas e despesas reduziu-se em 15 por cento; o ponto de vista de que não é necessário fazer uma análise das despesas reduziu-se em 4 por cento. Adicionalmente, a formação resultou num aumento de 10 a 17 por cento nas atitudes positivas face à poupança. Ainda que conceitualmente muito semelhantes às da TYM, as outras inovações em formação em matéria de educação financeira e gestão de riscos não tiveram efeitos fortes na atitude financeira dos clientes.

Os resultados das estratégias de gestão de risco usadas pelos clientes são menos conclusivos. Algumas formações levaram a que clientes pusessem dinheiro de lado para futuras emergências e aumentaram as poupanças (a TYM mostra um aumento de 22 por cento na poupança para emergências, enquanto a VFC registou um aumento de 9 por cento), ampliaram o horizonte de planeamento (TYM) ou aumentaram o uso ou a subscrição de seguros enquanto estratégia de gestão de risco (a AMK registou 10 por cento de aumento). As inovações de produto (PML, NWTF IEF), não obstante, não tiveram impacto significativo nas estratégias de gestão de risco dos clientes.

A construção de ativos financeiros e físicos também é vista como uma estratégia de gestão de risco, pois melhoraria a capacidade de os clientes lidarem com eventuais imprevistos. No que respeita aos ativos físicos, os resultados mais expressivos podem ser atribuídos ao produto de financiamento de ativos (PML), às poupanças de emergência (NWTF IEF) e à formação em empreendedorismo (NWTF GYB). Todas estas inovações aumentaram a base de ativos produtivos dos clientes, especialmente terras e veículos, o que também deve proporcionar as condições para estes melhorarem os seus rendimentos. De facto, a formação em empreendedorismo substanciou esta ligação, pois aumentou significativamente os lucros mensais das empresas em 2000 PHP (50 USD), quase duplicando os lucros em comparação com a base de referência de 3000 PHP. Também provocou uma mudança positiva significativa nas atitudes empreendedoras (13 por cento), que pode ser a base para o impacto tanto nos ativos como no lucro. Em termos de ativos financeiros, quase todas as formações e inovações de produto tiveram um impacto positivo seja através do aumento da percentagem de famílias que poupam (VFC: 8-10 por cento) ou do número de produtos de seguro que os clientes usam (AMK: 10 por cento, TYM: 5 por cento). Para a Confianza, a formação em gestão de risco provocou um crescimento no rendimento de 450-500 Soles (170-190 USD). Embora não seja possível estabelecer um nexo de causalidade, o aumento pode ser o resultado da subscrição de seguros (produtos multirriscos), o que ajudou a suavizar os fluxos de despesa.

Através dos diferentes canais representados na Figura 5, todas as inovações pretendiam minimizar o recurso a múltiplos empréstimos e o sobreendividamento dos clientes, medidos através de dificuldades de reembolso, pagamentos em atraso e incumprimentos. Com a exceção de uma, todas as inovações tiveram um forte impacto positivo. A mais bem-sucedida foi o produto de poupança de emergência da NWTF, que resultou numa descida líquida de 22 por cento nos pedidos de empréstimo destinados a reembolsar outro empréstimo, uma descida de 7 por cento nas dificuldades de reembolso e um endividamento geralmente inferior junto de credores formais e informais. O produto de financiamento de ativos sofreu, contudo, um efeito inverso registando-se um ligeiro aumento nas dificuldades de reembolso.

As inovações na formação financeira, na gestão de risco e na formação em empreendedorismo provocaram, de uma forma geral, um forte impacto positivo. Os níveis de endividamento foram inferiores no grupo de tratamento quando comparados com o grupo de controlo (Confianza: 28 por cento), e a incidência de clientes que solicitaram um empréstimo para pagar outro diminuiu (NWTF GYB: 10 por cento, TYM: 12 por cento), assim como os incidentes, correntes ou esperados, de reembolsos em atraso, (AMK: 3,4 por cento, NWTF GYB: 4 por cento). Apenas os resultados da VFC e da Confianza relativos aos empréstimos para reembolsar outro empréstimo seguem na direção errada, dado que aumentaram os incidentes (Confianza + 12 por cento, VFC + 9 por cento).

Por último, as inovações pretendiam melhorar os níveis gerais de vulnerabilidade dos clientes, medidos pela sua capacidade de cobrir despesas planeadas e inesperadas, assim como reduzir a variabilidade do seu rendimento e a necessidade de vender ativos. Os resultados são mistos e podem sugerir que as inovações necessitam de mais tempo para revelar o seu impacto. A formação em gestão de risco da TYM é a única intervenção que resultou num forte impacto positivo na capacidade de cobrir despesas e numa ligeira redução da necessidade de vender ativos para cobrir despesas. Adicionalmente, as poupanças de emergência da NWTF aumentaram a capacidade de os clientes cobrirem as suas despesas. Numa dimensão menos positiva, outras inovações mostraram uma diminuição na capacidade de cobrir diferentes categorias de despesas, especialmente despesas imprevistas (VFC: redução de 8 a 13 por cento da capacidade de cobrir despesas imprevistas do agregado familiar e redução de quase 30 por cento em termos de despesas imprevistas relacionadas com o negócio, NWTF GYB: redução de quase 45 por cento na capacidade de cobrir despesas imprevistas do agregado familiar).

A Tabela 9 apresenta mais resultados principais para cada uma das inovações de formação que visaram reduzir a vulnerabilidade, enquanto a Tabela 10 resume o impacto das inovações ao nível dos serviços financeiros.

Tabela 9. Principais resultados das inovações na vulnerabilidade: formação

IMF	Inovação	Principais Resultados
AMK, Camboja	Programa de Educação Financeira para Agentes de Crédito	Impacto mais forte no comportamento de reembolso dos clientes • Redução de 3,4% nos pagamentos em atraso Impacto significativo e positivo em: • Construção de ativos através de um aumento de 10% de subscrições de seguros, • Atitude financeira através de uma redução de 8% na crença dos clientes de que é impossível poupar, um aumento de 1% na associação feita pelos clientes entre poupanças e segurança mediante uma melhor forma de lidar com a dívida, assim como na sua atitude face ao endividamento,
Confianza Peru	Novo Microseguro Multirrisco e Formação dos Clientes	Algum impacto positivo no recuro a múltiplos empréstimos /sobreendividamento • Uma redução de 28% ao nível dos saldos de empréstimos pendentes e do número de outros prestadores de serviços financeiros utilizados Ausência de impacto da educação financeira na subscrição de seguros (não significativo) • Efeito positivo no rendimento de 450-500 Soles (170-190 USD) Resultados contraintuitivos: • Impacto negativo significativo na vulnerabilidade, uma vez que menos clientes conseguiram fazer face a despesas imprevistas (36%) e cobrir os custos mensais (21%) • Aumento dos pagamentos em atraso em 12% (sobreendividamento) • Impacto negativo significativo na atitude face às poupanças para emergências (25%)
NWTF, Filipinas	Formação de Empreendedorismo em Criação e Arranque de negócios	Resultados mais fortes: • Aumento de 13%, no grupo de tratamento, na perceção de menores barreiras ao empreendedorismo • Os lucros das empresas aumentaram 2000 PHP (aprox. 50 USD), quase o dobro dos lucros da base de referência; a propriedade de veículos motorizados aumentou 3,5% (impacto positivo na construção de ativos) • Os incidentes relacionados com reembolsos em atraso diminuíram 4%; a contração de empréstimos para reembolsar outros empréstimos diminuiu 10% (impacto positivo no sobre-endividamento) • Aumento de 5% na utilização de microseguros para cobrir despesas imprevistas (impacto positivo na gestão de risco) Resultados inconclusivos relativamente a: • Atitudes de natureza financeira relacionadas com dívidas e precauções, • Comportamento financeiro/gestão de risco.
TYM, Vietname	Formação de Clientes: Gestão de Risco e Microseguros	Impacto mais forte em atitude financeira e gestão de risco : • Diminuição de 15% na atitude de que não é necessário manter um registo de receitas e despesas • Redução de 4% na atitude de que não é necessário fazer uma análise das despesas • Aumento de 10 a 17% nas atitudes positivas face à poupança • Aumento de 22% na capacidade de pôr dinheiro de lado para despesas de emergência; algum impacto na construção de ativos • Aumento de 5% nos seguros de responsabilidade civil das motorizadas; algum no recurso a múltiplos empréstimos sobre-endividamento • Diminuição de 12% na contração de um empréstimo para reembolsar outro; algum impacto na vulnerabilidade • Aumento de 3,3% da capacidade de o AF cobrir as suas despesas

VFC, Camboja	Programa de Educação Financeira para Clientes	Algum impacto na atitude financeira e gestão de risco • Diminuição de 10% na percepção negativa face aos seguros • Atitude face às poupanças parcialmente melhorada • Aumento de 9% na prática de pôr dinheiro de lado para futuras emergências Poucas evidências no que respeita à construção de ativos (exceto no que se refere ao aumento de 8-10% na incidência de poupanças); Muitos resultados mistos e contraintuitivos no que concerne o recurso a múltiplos empréstimos sobre-endividamento e vulnerabilidade. • Aumento de 19-22% de pedidos de empréstimo a fontes informais • Aumento de 9% na contração de empréstimos para reembolsar outros empréstimos • Redução de quase 20% da capacidade de o AF cobrir as suas despesas, enquanto a capacidade de o AF cobrir as suas despesas imprevistas aumento entre 8-13%
--------------	---	---

Tabela 10. Principais resultados das inovações na vulnerabilidade: serviços financeiros

IMF	Inovação	Principais Resultados
NWTF, Filipinas	Produto de Poupança de Emergência (Fundo de Emergência Individual)	Resultados mais fortes: • Empréstimo cruzado diminuiu em vários indicadores: Redução de 22% na contração de empréstimos para reembolsar outro empréstimo, redução de 7% de pedidos de empréstimo a fontes formais e 1,5% a fontes informais • Dificuldades de reembolso diminuíram 7% => impacto positivo no sobre-endividamento / recurso a múltiplos empréstimos • Melhoria das atitudes financeiras relacionadas com precauções Resultados inconclusivos: • Comportamento financeiro/gestão de risco • Vulnerabilidade: se bem que o estudo revela um aumento significativo da capacidade de cobrir todas as despesas do agregado familiar (4,2%), também revela uma diminuição da capacidade de cobrir despesas imprevistas do agregado familiar Resultado negativo: • Os clientes subscreveram menos seguros, p. ex., redução de >30% nos seguros de vida (impacto negativo na construção de ativos)
PML, Uganda	Novo Produto de Financiamento de Ativos (Empréstimo para Financiamento de Ativos Hipotecários)	Resultados mais fortes para os clientes que acederam ao produto de financiamento de ativos... • Aumentaram os seus ativos, especialmente terra (em 12%), veículos e motociclos (em 14%); • Conseguiram cobrir melhor as despesas dos seus negócios (aumento de 31 para 60%) e as despesas do agregado familiar (aumento de 47 para 66%) ao longo do tempo; • Tiveram um pouco mais de dificuldades para reembolsar os empréstimos (aumento de 8 para 12%); • Tiveram um pouco mais de despesas imprevistas, mas a capacidade de as cobrir aumentou ligeiramente; e • Tiveram atitudes financeiras e comportamentos semelhantes em comparação com os clientes sem acesso à MAFL.

CONCLUSÕES

6.

Conclusão

O programa de investigação-ação Microfinanças para o Trabalho Digno testou a hipótese de que agrupando um pacote de serviços financeiros e/ou não financeiros complementares poderia ajudar as IMF a melhorar o seu impacto social nos clientes. Em particular, analisou os efeitos sobre o aumento do estatuto de formalização e sobre a vulnerabilidade dos clientes, reduzindo a utilização de trabalho infantil e melhorando o desempenho das empresas, sendo que todas estas áreas contribuem para o trabalho digno. Ao testar a hipótese, com base numa conceção rigorosa, a investigação perseguiu três objetivos: a) gerar conhecimento, b) preparar melhores políticas e c) demonstrar um caso de negócio. Obtivemos mais sucesso ao alcançar o primeiro objetivo, extraindo simultaneamente, perspectivas úteis para os objetivos dois e três.

Gerar e partilhar conhecimento

O projeto gerou um volume significativo de evidências que proporcionam perspectivas valiosas para o setor das microfinanças, começando pelos resultados dos estudos de diagnósticos. Estes indicam claramente que muitos clientes das IMF encontram, de facto, desafios significativos relacionados com o trabalho digno. Ainda que existam diferenças regionais na forma como estes défices se manifestam, por exemplo, na utilização do trabalho infantil ou nas condições de segurança e saúde no trabalho, é muito provável que a maioria das IMF em todo o mundo encontrassem preocupações semelhantes se olharem atentamente para as condições de trabalho dos seus clientes. Para facilitar, a outras IMF, o processo de deteção de preocupações relativas ao trabalho digno, a OIT irá disponibilizar a ferramenta de avaliação de diagnóstico através da sua página de internet.

Os estudos de impacto mostram que todas as inovações tiveram efeitos nos resultados previstos; não obstante, nem todos estes resultados tiveram a mesma intensidade e nem sempre ocorreram na direção desejada. A interpretação dos efeitos é apoiada por inúmeros resultados significativos, como apresentado no Capítulo 5, mas há uma mensagem-chave que emerge: **as IMF podem alcançar os resultados desejados se identificarem um problema e se focarem então em ajudar os clientes a melhorar uma área específica.**

Alguns resultados notáveis em cada *cluster* incluem:

- Trabalho infantil: a cobertura de toda a família por um produto de microsseguros reduziu a incidência de trabalho infantil em quase 7 por cento e diminuiu o risco de ocupações perigosas em 5 a 6 por cento aos clientes da NRSP, no Paquistão.
- Desempenho das empresas: a combinação do pacote de formação em empreendedorismo feminino e os empréstimos para fases de arranque de negócio resultou no aumento do trabalho por conta própria e na expansão dos negócios das mulheres clientes da IMON, no Tajiquistão. Na BASIX, na Índia, as formações em SST reduziram os acidentes de trabalho em 11 por cento, enquanto a formação em produtividade resultou num aumento do rendimento mensal líquido de 37 USD.
- Formalização: as intervenções conduziram a uma maior consciência da formalização em 93 por cento e a própria formalização em cerca de 70 por cento para os clientes da ISAF, na Índia.
- Vulnerabilidade: as poupanças de emergência reduziram a contração de empréstimos para reembolsar outro empréstimo em 22 por cento, além de uma queda de 7 por cento nas dificuldades de reembolso e um nível geralmente mais baixo de endividamento dos clientes nas Filipinas.

É particularmente interessante que as IMF tenham optado por diferentes inovações visando obter o mesmo resultado. Para reduzir o trabalho infantil, por exemplo, as IMF introduziram um novo serviço financeiro, adaptaram um produto existente ou ofereceram um novo serviço não financeiro. Para melhorar o desempenho das empresas, algumas IMF proporcionaram uma combinação de serviços financeiros e não financeiros, enquanto uma reestruturou as suas operações. Isto sugere que há vários caminhos para chegar à mesma meta. Contudo, também adverte para a replicabilidade das inovações: o que pode ou não funcionar numa IMF não terá necessariamente o mesmo efeito noutra.

Outra forma de considerar os resultados é pelo tipo de inovação testado. A gama de inovações em serviços financeiros é demasiado ampla para ser possível retirar muitas conclusões desta categoria de intervenção, com a exceção dos microsseguros. Os resultados positivos fortes estão associados a todas as inovações de seguros, o que sugere que a promoção ativa de melhores serviços de seguros prestados por IMF deveria ser assegurada.

No que respeita aos serviços não financeiros, é interessante que tantas IMF tenham escolhido introduzir este tipo de serviços complementares. As duas principais inovações foram a educação financeira e os serviços de desenvolvimento das empresas. Para as IMF que se centraram apenas na prestação de serviços financeiros, esta mudança para os serviços não financeiros representou um grande afastamento dos seus meios habituais de operação. Talvez esta escolha reflita o reconhecimento do impacto limitado do modelo minimalista de microcrédito. De uma forma geral, estas IMF decidiram integrar o serviço não financeiro no seu sistema em lugar de o subcontratar a um terceiro. Consequentemente, exigiu mudanças radicais nas descrições das funções e nos requisitos de competências do seu pessoal de primeira linha. Na sua globalidade, as IMF que ofereceram educação financeira ou serviços de desenvolvimento das empresas apresentaram resultados fortes: foram observadas melhorias na gestão empresarial na FCPB, ESAF e NWTf e um aumento na produtividade da BASIX. A educação financeira gerou resultados positivos na AMK e TYM, a despeito de os resultados na Confianza e VFC terem sido menos evidentes.

Enquanto muitos dos resultados sugerem impactos positivos, há alguns resultados inconclusivos ou contraintuitivos que andam lado a lado com os desafios relacionados com a conceção da investigação ou a qualidade dos dados:

- Trabalho infantil: uma campanha de sensibilização dirigida aos clientes da LAPO, na Nigéria, não teve um impacto significativo no valor que os pais atribuem à escola.
- Desempenho das empresas: as intervenções da IMON, no Tadjiquistão, no âmbito do empreendedorismo feminino em termos de formação e de empréstimos a fases de arranque de negócio não aumentaram o empoderamento das clientes.
- Formalização: a formação em formalização pela FCPN, no Burquina Faso, não teve impacto no registo das empresas como empresas formais, mas aumentou em 10 por cento o registo como entidades do setor informal.
- Vulnerabilidade: a formação em educação financeira aumentou os empréstimos de fontes informais em quase 20 por cento entre os clientes da VFC, no Camboja.

A credibilidade de alguns estudos podia ter sido melhorada, por exemplo, aleatorizando a inovação em mais sucursais ou mediante uma melhor qualidade dos dados. Não obstante, as IMF foram geralmente parceiras eficazes da investigação-ação, especialmente quando esperavam que as conclusões as ajudassem a ser mais eficazes na prossecução da sua missão social. As IMF que continuaram ao longo de todo o processo acreditavam firmemente que a promoção da agenda para o trabalho digno era um objetivo importante e que os seus esforços para enfrentar os desafios relacionados com o trabalho seriam bem-sucedidos. Na verdade, a NWTf e a NRSP motivaram-se tanto pelo poder de conduzir estudos de impacto que estão a dar continuidade à investigação com ligeiras modificações da inovação e o mesmo parceiro de investigação para aumentar o impacto das suas inovações.

Por haver tantas IMF a trabalhar na questão da vulnerabilidade, há, a um nível agregado, resultados mais interessantes sobre o que funciona e o que não funciona para melhorar a gestão de riscos e evitar o sobre-endividamento. Porém, as inovações sobre o trabalho infantil e os esforços para melhorar o desempenho das empresas e promover a formalização não produziram resultados sólidos em termos agregados, devido ao número limitado de inovações testadas – estas áreas exigem investigações adicionais para criar uma amostra maior de evidências da qual possa ser possível extrair recomendações. Além disso, é necessária uma maior experimentação com produtos financeiros (além dos seguros) e esquemas de incentivo para o pessoal para robustecer as conclusões desta investigação.

O programa MF4DW também deu origem a uma comunidade de práticas. Muitas das IMF, particularmente as que trabalham em questões semelhantes, apoiaram-se mutuamente, partilhando experiências e proporcionando orientação. Foi útil, especialmente para as que estavam a enfrentar desafios, lembrar-lhes que não estavam sozinhas e que havia um sistema de apoio estabelecido para as ajudar. Esta comunidade está pronta para partilhar com outras partes interessadas das microfinanças a sua experiência e ajudar em replicações ou em investigações futuras.

Demonstrar a oportunidade económica

Era expectável que algumas inovações se pagassem a si próprias através de fluxos de rendimentos adicionais, menores perdas com empréstimos, maiores saldos de créditos, maior retenção, atração de novos clientes ou mediante oportunidades de vendas cruzadas. Há uma lógica poderosa entre muitas das inovações testadas e o caso de negócio associado à IMF.

Este raciocínio aplica-se particularmente às inovações que se concentram em melhorar o desempenho das empresas, reduzir a vulnerabilidade e promover a formalização, uma vez que cada uma contém elementos para melhorar a viabilidade das empresas dos clientes. Se as empresas estiverem em melhor situação e a obter maiores lucros, então os clientes serão menos propensos a incumprir. Um negócio de sucesso é provável que continue a crescer e os clientes necessitariam de empréstimos maiores, potencialmente aumentando a receita de juros das IMF. Também poderiam gerar negócios para a IMF, ao subscrever produtos adicionais, como transferências de dinheiro, seguros

e poupança. Este potencial de vendas cruzadas é especialmente elevado para as empresas em crescimento que dão o salto de micro para pequenas empresas.

Apesar de não podermos fundamentar essa premissa com os resultados de uma análise clara de custo-benefício, há evidências de contribuições substanciais para um caso de negócio. Por exemplo, o impacto positivo na capacidade de reembolso dos clientes da AMK e da NWTF, somado ao aumento dos rendimentos dos clientes da BASIX, Confianza e NWTF, representam importantes benefícios comerciais decorrentes dos esforços das IMF para aumentar o seu impacto social. Os maiores saldos de poupança na TYM e VCF também são bons indicadores, apesar de a análise de se os benefícios justificam os custos se encontrar ainda pendente. Num caso extremo, como a crise de Andhra Pradesh que levou a um alto nível de incumprimento dos reembolsos entre todos os clientes de microfinanças, a investigação mostrou que o compromisso social das IMF compensa. Em Andhra Pradesh, os clientes da BASIX que acompanharam a formação em SST tiveram um desempenho ao nível dos reembolsos muito mais elevado durante a crise.

O único tema de trabalho digno que se prevê que não venha a constituir um caso de negócio, é o trabalho infantil. Esperava-se que esta questão fosse uma preocupação para as IMF numa perspectiva de missão social ou de relações públicas, mas seria difícil justificar um compromisso com este tema com base na sua contribuição os lucros da organização. É bastante irónico, por conseguinte, que a NRSP tenha sido capaz de causar um impacto significativo na redução do trabalho infantil, expandindo simultaneamente a sua oferta de seguros, o que é lucrativo para a IMF enquanto intermediária de seguros.

Após a conclusão da investigação, todas as IMF participantes continuam a oferecer as inovações testadas. Isto serve como uma aproximação para o caso de negócios. Algumas inovações foram modificadas, por vezes foram reformuladas (por exemplo, a formação em educação financeira da VFC é oferecida de uma forma mais simplificada), mas o facto de as IMF estarem a lançar as suas inovações em todas as sucursais é certamente uma indicação de que estas valorizam a sua continuidade.

Olhando para o futuro, e com base nos dados financeiros que foram recolhidos pelas IMF, a OIT irá realizar análises de custo-benefício para as inovações que tiveram o impacto mais forte e para as quais é possível estimar as implicações em termos de custo. Adicionalmente, é necessário realizar mais investigações para avaliar os benefícios líquidos a longo prazo tanto para os clientes como para as instituições.

Preparar melhores políticas

Emergem desta investigação diversas mensagens para os reguladores, decisores políticos e doadores. Primeiro, parece que as microfinanças podem ter um impacto maior se as intervenções forem intencionalmente dirigidas para alcançar resultados específicos. Este impacto foi possível

em parte porque as IMF estavam dispostas a realizar o inquérito de diagnóstico e a pensar mais amplamente sobre a sua relação com os seus clientes para além das transações financeiras. Uma abordagem de microfinanças-mais requer, por isso, uma reflexão cuidadosa, e isso merecerá uma atenção especial se surgir um caso empresarial convincente para complementar o impacto ao nível do cliente.

Segundo, os resultados destacam a importância de reunir profissionais e académicos para se envolverem neste tipo de investigação, seja em questões relacionadas com o trabalho digno, com o desempenho social ou com outras dimensões de impacto. Se o setor das microfinanças estiver empenhado em demonstrar que proporciona recursos valiosos para melhorar o mundo do trabalho e para aliviar a pobreza, então necessita de ter um conjunto de melhores evidências para apoiar as suas afirmações.

Terceiro, os resultados do programa *MF4DW* fornecem às partes interessadas em microfinanças, incluindo as IMF, agências de notação, redes industriais e decisores políticos, exemplos claros de monitorização do desempenho social. Diversas Normas Universais para a Gestão do Desempenho Social (USSPM) estão relacionadas com a agenda do programa *MF4DW*, como, por exemplo:

- A norma 1, sobre a definição e monitorização de objetivos sociais, pode referir-se a todas as áreas de trabalho digno abordadas nesta investigação,
- A norma 3, sobre o tratamento responsável dos clientes, contém considerações para evitar o sobre-endividamento dos clientes, e para o qual esta investigação contribuiu com elementos inovadores sobre o que as IMF podem fazer,
- A norma 4, relativa à compreensão das necessidades dos clientes, relaciona-se com as necessidades ao nível dos «mundos do trabalho» dos clientes e, como tal, resume o desafio de oferecer produtos e serviços adequados para permitir aos clientes circunstâncias mais seguras, mais saudáveis e formais; e
- A norma 6, sobre o equilibrar metas financeiras e sociais, relaciona-se com o caso de negócio, o que requer investigação adicional.

Os resultados e os desafios da investigação podem apoiar a implementação das USSPM e fornecer uma contribuição adicional aos Princípios de Proteção do Cliente e às Agências de Notação Social para a definição de indicadores.

Quarto, os reguladores e as associações industriais podem querer integrar indicadores específicos de desempenho social relacionados com o trabalho digno, sugeridos e testados nesta investigação. Os decisores políticos podem querer considerar elementos na investigação ao estabelecer esquemas de apoio patrocinados pelo governo, tais como fundos para a juventude e fontes de financiamento por grosso e requerer que as suas intervenções cumpram as normas de trabalho digno nas suas operações.

Ao partilhar os resultados e as experiências deste projeto de investigação-ação, a OIT espera incentivar o pessoal e a administração das IMF, os profissionais das microfinanças, os investigadores, os decisores políticos e os doadores a realizar inovações com um propósito definido e avaliar o seu impacto, pois é uma forma prometedora de melhorar os resultados para benefício de todas as partes interessadas envolvidas. Não é, porém, um processo fácil. Esperamos que as lições aprendidas e as recomendações destacadas nas Secções 3 e 4 ajudem a informar os profissionais das microfinanças e a academia à medida que se empenham em futuras investigações.



Bibliografia

- Angelucci, M., D. Karlan, e J. Zinman (2012, novembro). Win some lose some? Evidence from a randomized microcredit program placement experiment by Compartamos Banco. Documento de trabalho J-PAL.
- Attanasio, O., B. Augsburg, R. De Haas, E. Fitzsimons, e H. Harmgart (2011). Group lending or individual lending? Evidence from a randomised field experiment in Mongolia. Pub ref: MPRA Paper No. 35439.
- Augsburg, B., R. D. Haas, H. Harmgart, e C. Meghir (2012). Microfinance, poverty and education. Documento de trabalho
- Banerjee, A. et al. (2010): The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation, J-PAL and MIT.
- Bauchet J., Marshall C., Starita L., Thomas J., e Yalouris A. (2011) Latest findings from randomized evaluations of microfinance. CGAP, Washington D.C.
- Blume J., e Breyer J. (2011) Microfinance and Child labour, Employment Sector, Employment Working Paper No. 89, Geneva.
- CGAP (2010). “Andhra Pradesh 2010: Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance.” Focus Note 67. Washington, D.C.: CGAP, novembro.
- Crépon, B., E. Duflo, F. Devoto, e W. Pariente (2011, março). Impact of microcredit in rural areas of Morocco: Evidence from a randomized evaluation. J-PAL working paper.
- Croucher R. (2013). “The relationship between improving working conditions and Positive firm-level outcomes in SMEs”; An international literature review prepared for the ILO by Middlesex University Business School London.
- De Bock e Gelade (2012). The demand for microinsurance: A literature review, Research Paper nº26, Organização Internacional do Trabalho.
- Karlan, D. e Zinman, J. (2009): Expanding microenterprise credit access: using randomized supply decisions to estimate the impacts in Manila.

Karlan D. e Valdivia M. (2008) Teaching Entrepreneurship: Impact of Business Training on Microfinance Clients and Institutions, FAI e IPA.

Kamanou, G e Morduch, J. (2002): Measuring Vulnerability to Poverty. WIDER Discussion Paper No. 2002/58.

Khandker, S., Koolwal, G. e H. Samad (2009): Handbook on Impact Evaluation: Quantitative Methods and Practices, Banco Mundial: Washington D.C., EUA.

Mayoux, L. (2000) “Micro-finance and the empowerment of women, A review of the key issues.” Programa de Financiamento Social da OIT.

OIT (2005): Declaração de política da OIT: Microfinance for Decent Work, GB. 94/ESP/3, 294.^a Sessão. OIT (2009): MF4DW Results of Diagnostic Client Survey, Relatório Interno.

OIT (2012): Relatório de Conferência: Workshop de Encerramento do Programa MF4DW, Jordânia em junho de 2012, Relatório de Conferência.

OIT (2013): Relatório de Conferência, Transição da economia informal para a economia formal.

Sebstad, J. e Monique Cohen M. (2000): Microfinance, Risk Management, and Poverty.

Relatórios de impacto do programa *MF4DW* a publicar

Microfinance and risk management: An impact assessment of a financial education programme, AMK Camboja.

Microfinanzas en Pro Del Trabajo Decente: Gestión de Riesgos: Evaluación de impacto de una formación en gestión de riesgos en Financiera Confianza, Peru.

Microfinance for Decent Work: School Fee Loans, Awareness and Child Labour: An impact evaluation of LAPO (Lift Above Poverty Organization) Microfinance, Nigéria.

Microfinance and risk management: An impact assessment of an Individual Emergency Fund, NWTF Filipinas.

Microfinance and risk management: An impact assessment of an Entrepreneurship Training, NWTF Filipinas.

Microfinance and risk management: An action research report of the Mortgage and Asset Financing Loan of PRIDE Microfinance Ltd., Uganda.

Microfinance and risk management: An impact assessment of an integrated risk management and microinsurance client training, TYM Vietnam.

Microfinance and risk management: An impact assessment of a client training on financial education, VisionFund Camboja.

Microinsurance and Child Labour: An impact evaluation of NRSP's (Pakistan) micro-insurance innovation.

Microfinance and Formalisation of Enterprises in the Informal Sector: Awareness raising campaign and BDS for the formalisation and strengthening of growth-oriented enterprises, ESAF, Índia.

Microfinance and women entrepreneurship. An impact assessment of a start-up loan programme, IMON International, Tajiquistão.

La formalisation des entreprises de l'informel: Une étude d'impact sur la Formation et la Sensibilisation à la formalisation des entreprises du secteur informel - RCPB au Burkina Faso.

Microfinance and job creation: A social performance assessment of a new loan delivery mechanism, Bai Tushum Quirguistão.

Microfinance and Microentreprises Productivity: An impact evaluation of a client training on productivity and increasing work place safety, BASIX Índia.

Améliorer les conditions de travail et la productivité en milieu agricole pour réduire le travail des enfants: une étude d'impact d'une innovation en matière de formation et sensibilisation, Nyèsigiso Mali.

Todos os relatórios de impacto do programa *MF4DW* podem ser obtidos em <http://bit.ly/1ju8Lfk>

Anexo 1. Perfis das IMF e detalhes sobre as inovações

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	AMK: Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea, Camboja, 1999	 Instituição de Microfinanças Licenciada	Ajudar um grande número de pessoas pobres a melhorar as suas opções de meios de subsistência através da oferta de serviços microfinanceiros adequados e viáveis	Serviços financeiros -Empréstimos (grupo e indiv.)	1187
Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação		Inovação	
	• Condições meteorológicas extremas: inundações • Descida dos preços dos alimentos (por ex., arroz)	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Serviços não financeiros: Educação financeira		Formação em educação financeira, baseada nos manuais de educação financeira da OIT para o Camboja. O objetivo era dotar os clientes de competências e conhecimento para que possam tomar decisões informadas sobre os ganhos, os gastos, orçamentos, poupanças e empréstimos. A AMK aplicou uma abordagem de formação indireta que se centra em melhorar a educação financeira e a capacidade de formar o pessoal e de transmitir as mensagens-chave nas reuniões de grupo ao longo do ciclo de crédito.	
Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo		GT e GC	
	Dimensão da amostra: 942 AF GT: 456 AF GC: 486 AF	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Dez 09-Out 11		N.º total de sucursais: 2 N.º de sucursais no GT: 1 N.º de sucursais no GC: 1	

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio de crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
24	62.3 milhões 213	292 412 32 631	118% (2011)	283 (2011)	95% (2011)	87%

Resultados e Números	Recomendações
Impacto positivo mais forte no comportamento de reembolso dos clientes: • Redução de 3,4% nos pagamentos em atraso Impacto significativo e positivo em: • Construção de ativos através de um aumento de 10% de subscrições de seguros, • Atitude financeira através de uma redução de 8% na crença dos clientes de que é impossível poupar, um aumento de 1% na associação feita pelos clientes entre poupanças e segurança decorrente de uma forma melhor de lidar com a dívida, assim como da atitude face ao endividamento.	1) Continuar a implementar o programa de educação financeira através da partilha com clientes de tópicos de educação financeira pré-determinados em momentos definidos durante o ciclo de empréstimo; 2) Continuar a acompanhar o progresso como parte da agenda de desempenho social da AMK; 3) Monitorizar a qualidade do programa e reforçar regularmente as capacidades de formação e os conhecimentos em educação financeira dos funcionários do cliente e gestores de área; 4) Complementar o currículo de educação financeira com um tópico sobre seguros para fortalecer a sensibilização do cliente sobre o conceito de seguro e a utilização destes produtos (incluindo ativação do seguro); e 5) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços para a redução dos riscos de sobre-endividamento dos clientes e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	Muito boa	Média

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	Bai Tushum: Bai Tushum and Partners, Quirguistão, 2000	 Banco	Contribuir para o desenvolvimento económico da República do Quirguistão através da oferta de serviços microfinanceiros em áreas rurais e urbanas que permitem aumentar o emprego e ir ao encontro dos interesses dos seus clientes e investidores.	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, leasing, serviços de transferência de dinheiro	585

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	A crise política do Quirguistão em 2010 e as condições de mercado em queda conduziram a uma redução da procura de empréstimos, a níveis mais elevados reestruturação dos empréstimos e de custo dos fundos	Criação de emprego Combinação de serviços financeiros e não financeiros: reestruturação interna do processo de concessão de empréstimos e empréstimos diferenciados de microcrédito e para PME	• Um novo mecanismo de concessão de empréstimos: reorganização do sistema de concessão através da criação de departamentos separados para PME e microempresas • A Bai Tushum não implementou totalmente a inovação devido a eventos externos

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 1283 clientes	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Nov 09 - Nov 10	Não houve grupo de controlo nos inquéritos de acompanhamento devido à implementação da inovação em todas as sucursais

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio de crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
62	63.1 milhões 2380	26 500 1676	105%	132	80%	65%

Resultados e Números	Recomendações
Resultados positivos: Criação de emprego entre os clientes: de 92% dos clientes que tinham empregados na base de referência até 100% no último inquérito Resultados inconclusivos sobre os efeitos do aumento da dimensão do empréstimo na criação de empregos. Resultados negativos no emprego assalariado: decréscimo de 43% para 28% do emprego assalariado entre os clientes	1) Integrar os indicadores para a criação de emprego utilizados no inquérito na gestão do desempenho social. 2) Identificar mais claramente as PME de acordo com os vários parâmetros utilizados no estudo e na legislação nacional

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais e subescritórios: pré-selecionados com base em critérios de correspondência Clientes: selecionados aleatoriamente a nível dos subescritórios	Boa qualidade. Questões relacionadas com a identificação dos problemas dos clientes resolvidas através de uma extensa exploração dos dados	Baixa

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	Bancovelo: Banco Popular SA, anteriormente Banco Popular Covel, Honduras, 1991 	Banco	Oferta de crédito a clientes que não têm acesso regular a bancos, assim como a pequenas e médias empresas com baixos rendimentos anuais.	Serviços financeiros – Empréstimos, poupanças voluntárias, serviços de transferência de fundos	407

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	• Instabilidade política no seguimento das eleições presidenciais de 2009 • Condições meteorológicas extremas: inundações • Mudança de prestador do produto de seguros	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Combinação de serviços financeiros e não financeiros: Produto de seguro de saúde voluntário e formação dos clientes em gestão de risco e primeiros socorros	Produto de microsseguro de saúde que cobre doenças graves, plano de hospitalização, despesas médicas e acidentes pessoais. O seguro foi oferecido aos clientes do setor das PME para melhorar as suas estratégias para fazer face a despesas imprevistas relacionadas com a saúde. Esta estratégia foi complementada com formação dos clientes relacionada com riscos no trabalho, primeiros socorros e utilização dos seguros.

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	n/a	1 inquérito de base	N.º total de sucursais: 3 N.º de sucursais no GT: 2 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/a = não aplicável, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo indicação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
25	50 milhões 2549	19 575 33 381	102%	190	11%	65%

Resultados e Números	Recomendações
A implementação do novo produto de seguro de saúde sofreu um atraso, tendo como resultado o tempo não ter sido suficiente para realizar a recolha final de dados. Por isso, não foi possível estimar o impacto da inovação.	1) Continuar a implementar tanto produtos de seguros como ações de formação de clientes; 2) Recolher dados sobre o progresso e conduzir uma análise de dados descritiva; e 3) Partilhar as conclusões com as partes interessadas do setor

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	n/a	n/a

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	BASIX: Bhartiya Samruddhi Finance Ltd, Índia, 1996 	NBFI	Promover um grande número de meios de subsistência sustentáveis, inclusive para os pobres rurais e mulheres, através da prestação de serviços financeiros e assistência técnica de uma forma integrada.	Serviços financeiros - Empréstimos, Seguros, Serviços não financeiros Serviços Agrícola/ de Desenvolvimento Empresarial Serviços de Desenvolvimento Institucional, Formação/ Consultoria	1689

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	A crise microfinanceira tem início em Andhra Pradesh, em outubro de 2010. Os novos decretos provocaram uma suspensão quase completa dos empréstimos concedidos nas filiais de AP da Basix, a uma redução drástica do pessoal e impossibilitou a concessão do novo empréstimo para melhorias no local de trabalho que a BASIX planeava oferecer.	Produtividade e Segurança e Saúde no Trabalho (SST) Serviços não financeiros: formação em SST e produtividade e estreita monitorização individual	- Formação de formadores do pessoal sobre melhor produtividade e melhoria das condições de segurança no local de trabalho (baseada na metodologia WIND da OIT), denominada SWASTH - Formação a nível do cliente pelo pessoal da Basix - Monitorização individual contínua no terreno

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 865 AF 1 GT: 683 AF GC: 182 AF	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Jun10 – Jan12	N.º total de sucursais: 3 N.º de sucursais no GT: 2 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
209	46.9 milhões 124.2	374 421 Nenhum	104% (2010)	353	94%	67%

Resultados e Números	Recomendações
Resultados positivos em segurança e saúde no trabalho • Diminuição significativa de doenças e lesões no trabalho (11%) • Melhoria dos hábitos de segurança no trabalho: mais clientes com estojos de primeiros socorros Melhoria das condições de trabalho • Redução da média diária das horas de trabalho (-73 minutos) Aumento da produtividade • Aumento de 37 USD no rendimento mensal • Aumento da capacidade de cobrir custos (25%) • Aumento da adoção de novas tecnologias e práticas (para facilitar o trabalho físico, reduzir os custos dos recursos ou aumentar a rendibilidade) (54%) Resultados inconclusivos relacionados com o impacto a longo prazo	1) Integrar a formação nos serviços da Basix Ag/SDE e implementá-la noutras sucursais; 2) Continuar a acompanhar o progresso a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da Basix; 3) Explorar as possibilidades de ampliar a iniciativa utilizando as empresas do grupo Basix para maximizar a partilha do conhecimento em SST (por exemplo, integrando formações em SST no plano curricular da formação oferecida pela B-ABLE); 4) Apoiar a formação SWASTH através do uso da multimédia para sensibilização; 5) Monitorizar a qualidade da formação e reforçar regularmente o conhecimento e as competências formativas em SST dos LSP e de outro pessoal envolvido; 6) Partilhar ferramentas, metodologias e resultados da investigação-ação através de eventos nacionais e internacionais e de redes de IMF para incentivar os esforços de melhoria da segurança e saúde no trabalho e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
As sucursais foram pré-selecionadas com base na sua localização geográfica e setor de atividade. Os clientes são automaticamente selecionados ao inscreverem-se na formação	• A comparabilidade dos clientes entre o GT e o GC foi resolvida através da metodologia <i>propensity score matching</i> • Dados em falta sobre as questões de produtividade	Média

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF		Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	ESAF: ESAF Microfinance and Investments (P) Ltd, Índia, 1992		NBFI	Ter um impacto positivo na vida de mais de 1 milhão de famílias de baixos rendimentos até 2015 através da oferta de serviços financeiros exclusivos juntamente com outros serviços, como os cuidados de saúde, educação, habitação e apoio aos meios de subsistência	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, seguros, serviços de pagamento Serviços não financeiros -Formação e consultoria, promoção de políticas, investigação e desenvolvimento	1429
Inovações e resultados	Eventos externos		Área de TD e tipo de Inovação		Inovação	
	Crise microfinanceira em Andhra Pradesh, a qual impossibilitou o aumento dos montantes de empréstimo		Formalização Serviços não financeiros: Serviços de Desenvolvimento das Empresas		- Campanhas de sensibilização e serviços de desenvolvimento das empresas para a formalização de empresas e o fortalecimento de empresas orientadas para o crescimento. - Incentivar os clientes a registar e formalizar as suas empresas tendo em vista a sustentabilidade a longo prazo.	
Conceção da investigação	Dimensão da amostra		N.º de inquéritos e período de tempo		GT e GC	
	Dimensão da amostra: 498 clientes GT: 257 clientes GC: 241 clientes		1 base de referência e 3 inquéritos de acompanhamento Dez 10 - Mar 12		N.º total de sucursais: 12 N.º de sucursais no GT: 6 N.º de sucursais no GC: 6	

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
148	77.7 milhões 202.1	384 250 Nenhum	113%	460	87%	100%

Resultados e Números	Recomendações
Impacto positivo no estatuto da formalização e nas práticas de negócios: • Forte crescimento (70%) no registo das empresas junto das autoridades competentes • A titularidade de contas bancárias aumentou, mas o impacto foi insignificante (2% de aumento) • A sensibilização sobre os programas de apoio do governo foi afetada positivamente (foi multiplicada por 3 no grupo de tratamento, mas diminuiu no grupo de controlo), todavia não houve um aumento no recurso a estes programas • A manutenção da contabilidade melhorou significativamente, em 15% • A perceção da importância da empresa familiar para a geração de rendimento aumentou 17% Os resultados inconclusivos estão relacionados com o impacto mais a longo prazo, tais como o desenvolvimento dos resultados sociais para os clientes - por exemplo: outcomes for the clients – for example: • Impacto negativo nos rendimentos mensais do agregado familiar: o grupo de controlo teve uma mudança maior do grupo de rendimento mais baixo para o seguinte	1) Aprofundar os seus conhecimentos sobre os principais indicadores que diferenciam os clientes orientados para o crescimento dos clientes que não têm esse potencial, para poder oferecer serviços diferenciados, dependendo das respetivas necessidades. 2) Continuar a prática e expandir a função dos Diretores de Desenvolvimento das Empresas 3) Partilhar os resultados do projeto com as autoridades competentes, através de provas dos longos processos ne acesso aos benefícios por parte de pequenos empreendedores. 4) Continuar a acompanhar o progresso na melhoria do bem-estar dos clientes, como parte da sua agenda de desempenho social. 5) Partilhar ferramentas, metodologias e resultados da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de instituições de microfinanças para incentivar um trabalho semelhante na promoção da formalização e na campanha para o Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	Problemas na identificação de clientes resolvidos através de uma extensa exploração dos dados	Alta

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	Financiera Confianza: Financiera Confianza, Peru, 1997 	Financeira	Oferecer soluções financeiras inovadoras e de alta qualidade a micro, pequenas e médias empresas	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças, seguros, serviços de transferência de dinheiro	2380

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	• Condições meteorológicas extremas: inundações • Descida do preço dos alimentos	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Combinação de serviços financeiros e não financeiros: Formação em gestão de risco e produto de seguro multirrisco voluntário	Um novo produto de microsseguros multirrisco para ajudar os clientes a protegerem-se de despesas imprevistas. Esta estratégia foi acompanhada de formação dos clientes em gestão de risco e utilização dos seguros. Uma vez que a única diferença entre o GT e o GC tenha sido talvez a formação, esta não é considerada uma inovação.

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 316 clientes GT: 233 clientes GC: 83 clientes	1 base de referência e 1 inquérito de acompanhamento Jun 10 - Out 11	N.º total de sucursais: 3 N.º de sucursais no GT: 2 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
172	168 milhões 1981	230 722 345 920	116% (2011)	97	13% (2011)	54% (2011)

Resultados e Números	Recomendações
Algum impacto positivo no recurso a múltiplos empréstimos /sobreendividamento • Saldos de créditos pendentes e do número de outros prestadores de serviços financeiros utilizados 28% mais baixos Efeito positivo nos rendimentos de 450-500 Soles (170-190 USD) Sem impacto na educação financeira sobre a subscrição de seguros (não significativo) Resultados contraintuitivos: • Impacto significativo negativo na vulnerabilidade, uma vez que menos clientes conseguiram fazer face a despesas imprevistas (36%) e cobrir os custos mensais (21%) • Aumento dos pagamentos em atraso de 12% (sobre-endividamento) • Impacto negativo significativo na atitude face às poupanças para emergências (25%)	1) Continuar a implementar a formação em gestão de risco; 2) Rever a formação em gestão de risco para cobrir também a educação financeira em geral; 3) Facilitar a participação dos clientes na formação em gestão de risco para que se torne mais eficaz tanto para os clientes como para a Confianza. Incentivar os clientes a criar capacidades em gestão de risco; e 4) Partilhar ferramentas, metodologias e resultados da investigação-ação através de redes de microfinanças.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	- Amostra desequilibrada entre o GC e o GT - Inconsistência na identificação de clientes parcialmente resolvida através de uma extensa limpeza de dados	Média

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	IMON: LLC Microlending Organization IMON International, Tadjiquistão, 1999 	NBFI	Promover o desenvolvimento económico no Tadjiquistão: ajudar a melhorar a qualidade de vida e o desenvolvimento económico do país, proporcionando um acesso sustentável ao financiamento às pessoas economicamente ativas no Tadjiquistão	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias Serviços não financeiros -formação e consultoria	992

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	Nenhum	Empoderamento das mulheres através do empreendedorismo Combinação de serviços financeiros e não financeiros: Empréstimos para fases de arranque de negócios específicos para mulheres com formação em empreendedorismo	- Um programa de empréstimos para fases de arranque de negócios com formação em empreendedorismo dirigido a mulheres com potencial empreendedor. - Pacote de formação em empreendedorismo baseado no currículo Get Ahead da OIT

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 905 clientes GT: 487 clientes GC: 418 clientes	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Out 09 - Jun 11	Todas as sucursais do país

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
86	68.5 milhões 1 177	58 186 Nenhum	138%	116	61%	38%

Resultados e Números	Recomendações
Aumento do trabalho por conta própria e de oportunidades geradoras de rendimento • 258 das 487 mulheres que receberam formação indicaram ter implementado a sua ideia de negócio (62% das mulheres que responderam à pergunta) • A maioria das mulheres iniciou os seus negócios no período de três meses Resultados mistos no empreendedorismo feminino: • Na base de referência, o grupo de tratamento revelou mais características empreendedoras do que o grupo de controlo, apesar de os participantes terem menos experiência nos negócios. Porém, nos inquéritos de acompanhamento, o grupo de tratamento parecia sentir-se menos convencido das suas características empreendedoras. • Resultados mistos sobre os efeitos da inovação nas práticas de negócios: melhoria nas práticas de negócios, maior sensibilização para a associação comercial, maior aceitação de produtos Não houve impacto da inovação nos indicadores de empoderamento das mulheres	1) Continuar a proporcionar apoio através da formação a potenciais empreendedoras, que deve incluir várias sessões de acompanhamento com o grupo para que, após a formação inicial, as mulheres possam continuar a reunir-se e discutir a dimensão de género; 2) Obter mais informações sobre o caso de negócios para desenvolver um modelo de serviço de desenvolvimento de empresas sustentável; e 3) Partilhar as suas ferramentas, metodologias, experiências e conclusões através de redes nacionais e internacionais de instituições de microfinanças para incentivar um trabalho semelhante na promoção da formalização e na campanha para o Trabalho Digno em todo o mundo.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Clientes do GT selecionados com base na subscrição do produto Clientes do GC selecionados para corresponder ao GT	-Dados em falta, comunicação de inconsistências e enviesamentos de dados	Média

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	LAPO: Lift Above Poverty Organisation, Nigéria, 1987 	Banco de Microfinanças	Promover o empoderamento económico através da prestação de serviços financeiros numa base sustentável.	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias Serviços não financeiros -formação e consultoria	2 705

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	n/a	Trabalho infantil Serviços financeiros e Serviços não financeiros: empréstimos bonificados e campanhas de sensibilização	- Educar os clientes sobre as desvantagens de por os filhos a trabalhar - Oferecer um produto financeiro (um empréstimo bonificado para os encargos escolares a 1%/mês) para ajudar os pais a distribuir o pagamento único na escola através de um esquema de pagamentos mensais

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 2 609 AF GT: 1701 AF GC: 568 AF	1 base de referência e 3 inquéritos de acompanhamento Jan 10 - Nov 11	N.º total de sucursais: 10 N.º de sucursais no GT: 7 N.º de sucursais no GC: 3

Notas de rodapé:

n = número, n/a = não aplicável, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
302	108.4 milhões 193.90	559 227 756 904	140%	353	10% (2007)	93%

Resultados e Números	Recomendações
Frequência escolar: impacto marginal para os clientes expostos apenas à campanha de sensibilização; e impacto não significativo para clientes que beneficiaram da campanha e do empréstimo. Não houve impacto significativo na incidência de trabalho infantil, registando-se inclusivamente um aumento de horas trabalhadas Sensibilização sobre o trabalho infantil: sem impacto significativo, com um maior valor atribuído ao trabalho do que à escola (impacto negativo da inovação).	1) Rever minuciosamente os dados enviados quanto a possíveis inconsistências que possam ajudar a explicar as conclusões atípicas de uma inovação tão orientada; 2) Analisar as taxas de abandono na amostra de cada sucursal durante cada vaga; poderia ser realizada uma análise visando especificamente os clientes que deixaram a amostra, e por que motivo, o que pode explicar as variações observadas nos dados entre as vagas; 3) Rever o material da campanha de sensibilização quanto a possíveis mensagens e traduções não intencionais que possam transmitir mensagens pouco claras sobre o trabalho infantil e a escolaridade infantil; 4) Continuar a analisar o trabalho infantil entre os seus clientes, particularmente se as inovações forem para continuar. A OIT sugere que todas as pessoas envolvidas no processo de investigação sejam alvo de uma nova formação. A equipa então capacitada pode continuar este importante trabalho; e 5) Partilhar as lições aprendidas, os desafios enfrentados e as conclusões da investigação-ação, com vista a exemplificar de que forma algumas inovações podem ter efeitos mais fortes ou mais resultados não intencionais do que outras no combate ao trabalho infantil.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais selecionadas aleatoriamente, excluindo a zona sul da Nigéria. Clientes estratificados (com filhos, elegíveis para empréstimos escolares - sem filhos, mas que podem empregar crianças) e posteriormente selecionados de forma aleatória	Problemas de identificação dos AF, valores em falta, inconsistências nos dados	Baixa

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	NRSP Microfinance Bank Limited 1991 	Banco de Microfinanças	Melhorar as condições de vida das pessoas rurais e urbanas através da extensão de diversas microfinanças de forma transparente e financeiramente sustentável.	Serviços financeiros -Empréstimos, seguros, poupanças Serviços não financeiros -Formação e consultoria	2353

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	Condições meteorológicas extremas: inundação à escala nacional durante a recolha de dados	Trabalho infantil Serviços financeiros: microsseguros de saúde e seguros de morte acidental melhorados	- Melhoria dos microsseguros de saúde e dos seguros de morte acidental de forma a cobrir todos os membros da família não nuclear a título voluntário - Aumento da sensibilização dos agentes de crédito acerca dos microsseguros para lhes permitir proporcionar uma melhor assistência aos clientes e aos seus agregados familiares sobre a utilização adequada destes produtos

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 2097 AF GT: 1320 AF GC: 777 AF	1 base de referência e 4 inquéritos de acompanhamento Set 09 - Dez 11	N.º total de sucursais: 13 N.º de sucursais no GT: 9 N.º de sucursais no GC: 4

Notas de rodapé:

n = número, n/a = não aplicável, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
455	58,3 milhões 142	409 874 2 288 825	112% (2011)	168 2011	77%	76%

Resultados e Números	Recomendações
• A incidência de trabalho infantil diminuiu significativamente, quase 7% • Redução da incidência de trabalho infantil e das horas trabalhadas maior para rapazes do que para raparigas (o trabalho infantil, contudo, é claramente mais comum entre os rapazes) • As ocupações perigosas foram reduzidas entre 5,7 e 6,5% • Os rendimentos mensais derivados do trabalho infantil foram reduzidos* • A média de horas trabalhadas foi reduzida entre 2,5 e 3,5 horas semanais • A cobertura dos seguros e a sua utilização aumentaram significativamente	1) Continuar as campanhas de sensibilização sobre os microsseguros: produto e utilização; 2) Negociar com os prestadores de seguros para assegurar que o produto pode ser fornecido de uma forma financeiramente sustentável e acessível para os clientes; 3) Continuar a acompanhar o progresso na redução do trabalho infantil entre os clientes como parte da sua agenda de desempenho social; 4) Que a NRSP continue a estudar o trabalho infantil entre os clientes ao implementar a expansão de pacotes de microsseguros semelhantes fora de Hyderabad; e 5) Partilhar as suas ferramentas, metodologias, experiências e conclusões através de redes nacionais e internacionais de instituições de microfinanças, visando incentivar um trabalho semelhante no combate ao trabalho infantil

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais seleccionadas aleatoriamente Todos os clientes de uma sucursal em específico foram inquiridos	-Problemas de identificação (ID exclusivo do cliente) e alguns valores em falta resolvidos através da limpeza de dados. - Geralmente de muito boa qualidade	Alta

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	NWTF:  Negros women for Tomorrow Foundation, Inc, Filipinas, 1984	ONG	Proporcionar de forma sustentável serviços financeiros e de desenvolvimento dos clientes à população pobre	Serviços financeiros -Empréstimos (grupo, individual), poupanças (obrigatórias, voluntárias), seguros Serviços não financeiros -Formação em meios de subsistência	981

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	Mudança nos preços dos alimentos e desenvolvimento económico mais favorável no GT	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento 1) Serviços não financeiros: Formação em empreendedorismo	Formação em empreendedorismo para clientes com base nos materiais da Generate e da Start Your Business da OIT (GYB-SYB). A formação foi ministrada por agentes de crédito e visava a melhoria das competências de empreendedorismo dos clientes para promover o desenvolvimento das empresas. O acréscimo nos rendimentos pode ser reinvestido nas empresas dos clientes, utilizado para o pagamento de empréstimos pontuais ou para suavizar o consumo.

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 765 clientes GT: 394 clientes GC: 371 clientes	1 base de referência e 4 inquéritos de acompanhamento Dez 09 - Dez 11	N.º total de sucursais: 2 N.º de sucursais no GT: 1 N.º de sucursais no GC: 1

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
61	48 milhões 306	151 788 158 241	104%	268	75%	100%

Resultados e Números	Recomendações
Resultados positivos mais fortes: Aumento de 13% da percepção de um menor número de barreiras ao empreendedorismo no grupo de tratamento Impacto positivo na construção de ativos: Os lucros das empresas aumentaram 2000 PHP (aprox. 50 USD), quase o dobro dos lucros da base de referência; a propriedade de veículos motorizados aumentou 3,5% Impacto positivo no sobre-endividamento: Os incidentes de reembolsos em atraso diminuíram 4%; a contração de empréstimos para reembolso de outros empréstimos diminuiu 10% Impacto positivo na gestão de risco Aumento de 5% na utilização de microseguros para cobrir despesas imprevistas Resultados inconclusivos relativamente a: • Atitudes relacionadas com dívidas e precauções, • Comportamento financeiro/gestão de risco.	1) Continuar a implementar a formação GYB-SYB e alargá-la a outras sucursais, utilizando possivelmente pessoal do Departamento de Serviço ao Cliente para evitar a sobrecarga dos agentes de crédito; 2) Continuar a acompanhar o progresso a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da NWTF; 3) Monitorizar a qualidade da formação e reforçar regularmente o conhecimento em empreendedorismo e as competências formativas do pessoal da NWTF; 4) Considerar a aplicação de uma abordagem baseada na comunidade para estender a formação GYB; 5) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços no sentido de melhorar a gestão de risco dos clientes e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência Clientes pré-selecionados com base em critérios de entrada para a formação GYB	-Uma vaga de dados foi apagada devido ao baixo n.º de entradas -Problemas de identificação (ID exclusivo do cliente), dados em falta e inconsistências resolvidos através de uma extensa limpeza de dados	Média

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
		Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento 2) Serviços financeiros: Fundo de Emergência Individual (poupanças de emergência)	Introdução do Fundo de Emergência Individual (IEF). O IEF é uma conta poupança de emergência que pode ser aumentada mediante contribuições voluntárias, oferecendo uma redução de 10% na taxa de juro mediante reembolso automaticamente creditada mediante reembolso do empréstimo pontual. O saldo de poupança pode ser utilizado para fazer face a despesas de emergência, evitando assim dívidas adicionais ou provocando um efeito de suavização do consumo.
Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 702 clientes GT: 301 clientes GC: 401 clientes	1 base de referência e 4 inquéritos de acompanhamento Jan 10 - Dez 11	N.º total de sucursais: 2 N.º de sucursais no GT: 1 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

Resultados e Números	Recomendações	
Resultados mais fortes: impacto positivo no sobre-endividamento / recurso a múltiplos empréstimos, • O empréstimo cruzado diminuiu em vários indicadores: Redução de 22% na contração de empréstimos para reembolsar outro empréstimo, redução de 7% de pedidos de empréstimo a fontes formais e 1,5% a fontes informais • As dificuldades de reembolso diminuíram 7% • Melhoria das atitudes financeiras relacionadas com precauções Resultados inconclusivos: • Comportamento financeiro/gestão de risco • Vulnerabilidade: se bem que o estudo revela um aumento significativo da capacidade de cobrir todas as despesas do agregado familiar (4,2%), também apresenta uma diminuição da capacidade de cobrir despesas do agregado familiar imprevistas Resultado negativo: • Os clientes subscreveram menos seguros, por exemplo, diminuição de mais de 30% em seguros de vida (impacto negativo na construção de ativos)	1) Continuar a implementar o Fundo de Emergência Individual e a formação Wealth e alargá-la a outras sucursais; 2) Continuar a acompanhar o progresso a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da NWTF e integrá-lo na ferramenta PPI da NWTF; 3) Monitorizar a qualidade da formação e reforçar regularmente o conhecimento em gestão de risco e as competências formativas do pessoal da NWTF; 4) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços no sentido de melhorar a gestão de risco dos clientes e promover o conceito de Trabalho Digno.	
Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais selecionadas aleatoriamente Todos os clientes de uma sucursal em específico foram inquiridos	-Problemas de identificação (ID exclusivo do cliente) e alguns valores em falta resolvidos através da limpeza de dados. - Geralmente de muito boa qualidade	Alta

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	Nyèsigiso: Le Réseau des caisses d'Epargne et de Crédit du Mali, Nyèsigiso, Mali, 1990 	União de Crédito / Cooperativa	Enquanto cooperativa, prestação de prestar serviços financeiros meios de subsistência rurais e urbanos e melhorar a qualidade de vida dos clientes.	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, serviços de transferência de dinheiro	319

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	Sazonalidade (atividades agrícolas dos clientes)	Trabalho infantil Serviços não financeiros: Sensibilização e formação	• Campanha de sensibilização contra o trabalho infantil • Programa de formação sobre a redução do trabalho infantil, educação financeira e condições de trabalho no setor agrícola.

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 1 769 AF GT: 992 AF GC: 777 AF	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Set 10 - Dez 11	N.º total de sucursais: 12 N.º de sucursais no GT: 5 N.º de sucursais no GC: 7

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

A Nyèsigiso não reporta à MIX Market. Fonte dos dados: Confédération des institutions financières de l'Afrique de l'Ouest & Micro

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
20	20 milhões 1151	17 304 118 828	100% (2008)	351 (2008)	29% (2009)	27% (2009)

Resultados e Números	Recomendações
A incidência do trabalho infantil reduziu-se em 26% relativamente às raparigas (a incidência no que respeita aos rapazes não foi significativa – uma redução de 2,7%) Sensibilização sobre o trabalho infantil: • Há fracas evidências de que a formação tenha aumentado a idade percebida na qual as crianças devem começar a trabalhar a tempo inteiro • Há fracas evidências de que a sensibilização sobre a importância da escolaridade secundária tenha aumentado	1. Continuar a acompanhar o progresso na redução do trabalho infantil entre os clientes, melhorar as condições de trabalho e aumentar a produtividade na agricultura; 2. Rever a dimensão de género do material da formação, uma vez que a inovação beneficiou maioritariamente raparigas; 3. Explorar essas intervenções noutras zonas do Mali, assim como noutros setores; 4. Pensar em serviços financeiros personalizados, tal como poupanças para a escolarização 5. Partilhar as lições aprendidas, os desafios enfrentados e as conclusões da investigação-ação, com vista a exemplificar de que forma algumas inovações podem ter efeitos mais fortes ou mais resultados não intencionais do que outras na luta contra o trabalho infantil.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas baseadas em dados para uma região com uma elevada prevalência de crianças Clientes: 992 em grupos de tratamento selecionados aleatoriamente entre os clientes	Problemas na correspondência de clientes em todas as vagas de dados • Alta taxa de desistências • Foram incluídos clientes que não beneficiaram da inovação no GT	Baixa

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	PML: Pride Microfinance Ltd, Uganda, 1995 	Instituição Microfinanceira de aceitação de depósitos	Prestar serviços financeiros a pequenos, médios e grandes empreendedores através de operações rentáveis que promovem o crescimento social e económico dos clientes.	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, serviços de transferência de dinheiro	519 (2011)

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	n/a	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Serviços financeiros: microleasing	Introdução ao Empréstimo Hipotecário e de Financiamento de Ativos (MALF) para a aquisição de ativos produtivos como terra, veículos, equipamentos, etc. O novo produto de leasing foi introduzido para minimizar os riscos resultantes da diversão dos fundos de empréstimo em ativos não produtivos. O investimento em ativos produtivos deve impulsionar as empresas dos clientes, aumentar os rendimentos e reduzir os desafios dos reembolsos e o risco de sobre-endividamento.

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 520 clientes GT: 260 clientes GC: 260 clientes	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Out 09 - Mai 11	N.º total de sucursais: 25 N.º de sucursais no GT: 24 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/a = não aplicável, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário
onte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada IMF individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
29 (2011)	29 milhões (2011) 380 (2011)	70 412 (2011) 278 000 (2011)	113% (2010)	329 (2011)	43% (2011)	40% (2011)

Resultados e Números	Recomendações
=> Devido às diferenças substanciais entre as características dos clientes do GT e do GC, não foi possível realizar uma análise econométrica. Em vez disso, os resultados abaixo foram originados a partir de uma Análise de Antes e Depois: resultados mais fortes para os clientes que acederam ao produto de financiamento de ativos... •Aumentaram os seus ativos, especialmente terra (12%), veículos e motociclos (14%); •Conseguiram cobrir melhor as despesas dos seus negócios (aumento de 31 a 60%) e as despesas do agregado familiar (aumento de 47 a 66%) ao longo do tempo; •Tiveram ligeiramente mais dificuldades no reembolso dos seus empréstimos (aumento de 8 a 12%); •Tiveram ligeiramente mais despesas imprevistas, mas aumentaram ligeiramente a capacidade de as cobrir; e •Tiveram atitudes e comportamentos financeiros semelhantes em comparação com os clientes sem acesso ao MAFL.	1) Continuar a oferecer o MAFL; 2) Continuar a acompanhar o progresso dos indicadores de gestão de risco a nível do cliente e integrá-lo na agenda de desempenho social da PML; 3) Reforçar o conhecimento em gestão de risco do pessoal que vende o MAFL (e outros produtos da PML); 4) Monitorizar a qualidade das consultas dos clientes; 5) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços no sentido de melhorar a gestão de risco dos clientes e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Clientes do GT automaticamente selecionados através da subscrição do produto, os clientes do GC têm correspondência com as características do GT Todas as sucursais foram cobertas	-Devido às diferenças substanciais entre as características dos clientes do GT e do GC, não foi possível realizar uma análise econométrica -A recolha de dados da base de referência do GT ocorreu depois de 1 ano devido à lenta subscrição do produto. -A recolha de dados da base de referência do GC ocorreu depois de 1 mês -Nem todos os dados em falta/inconsistentes puderam ser resolvidos através de uma extensa limpeza de dados	Baixa

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	FCPB: Fédération des caisses populaires du Burkina Faso, Burquina Faso, 1972 	União de crédito / Cooperativa	Ajudar a melhorar as condições de vida dos seus membros, assim como de toda a comunidade no espírito de solidariedade e de responsabilidade individual e coletiva	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, serviços de transferência de dinheiro	985 (2011)

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	Nenhum	Formalização Serviços não financeiros: Serviços de Desenvolvimento das Empresas	Campanha de sensibilização e serviços de desenvolvimento das empresas para a formalização de empresas. Incentivar os clientes a registar e formalizar as suas empresas tendo em vista a sustentabilidade a longo prazo

	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 490 clientes GT: 248 clientes GC: 243 clientes	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Nov 10 - Fev 12	N.º total de sucursais: 6 N.º de sucursais no GT: 3 N.º de sucursais no GC: 3

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
177 (2011)	142.7 milhões 858 (2011)	151 231 (2011) 852 149 (2011)	131%	552 (2011)	43% (2007)	60%

Resultados e Números	Recomendações
Resultados positivos em atitudes e comportamentos relacionados com a gestão empresarial: • Aumento do número de clientes a separar as suas contas bancárias pessoais e empresariais • Aumento da sensibilização sobre a importância da proteção social (aumento de 9% no final da inovação) • Melhoria das práticas de gestão empresarial de 26% Resultados mistos no que respeita ao estatuto de registo das empresas: • Não houve impacto no registo das empresas formais, mas o registo como entidade do «setor informal» aumentou 10%	1) Aprofundar os conhecimentos sobre os principais indicadores que diferenciam os clientes orientados para o crescimento dos clientes que não têm esse potencial, para poder oferecer serviços diferenciados, dependendo das respetivas necessidades. 2) Continuar a prestar serviços de desenvolvimento das empresas aos clientes. 3) Partilhar os resultados do projeto com as autoridades competentes, com provas da eficácia da combinação de serviços financeiros e não financeiros. 4) Continuar a acompanhar o progresso na melhoria do bem-estar dos clientes, como parte da sua agenda de desempenho social. 5) Partilhar ferramentas, metodologias e resultados da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de instituições de microfinanças para incentivar um trabalho semelhante na promoção da formalização e da campanha para o Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	Dificuldades consideráveis na identificação dos problemas dos clientes resolvidas através de uma extensa exploração dos dados	Média

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	Tamweelcom, anteriormente Jordan Micro Credit Company, Jordânia, 1999 	ONG	Proporcionar uma ampla gama de produtos de crédito a micro empreendedores e a PME visando ajudá-los a melhorar as suas empresas.	Serviços financeiros -Empréstimos, seguros Serviços não financeiros -formação e consultoria	261 (2011)

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	Desafiada pela conceção da investigação, e não tendo o MIS conseguido encontrar facilmente clientes correspondentes no GC, a IMF decidiu abandonar o GC enquanto implementava a inovação e fazia uma investigação antes / depois.	Produtividade e Segurança e Saúde no Trabalho (SST): Serviços não financeiros: formação individual em SST e produtividade e monitorização individual estreita	• Campanha de sensibilização em SST • Adaptação da metodologia WISE da OIT aos microempresários: as outras WISE • Formação de formadores dos agentes de crédito em matéria de segurança e saúde no trabalho e produtividade (baseada na metodologia WISE da OIT e designada como Kafaa pela Tamweelcom) • Formação a nível dos clientes ministrada pelos agentes de crédito e monitorização individual

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 380 GT: 190 clientes	1 inquérito de base (380 clientes) e 1 inquérito final (128 clientes do GT) Set 10 - Dez 12	N.º total de sucursais: 10 N.º de sucursais no GT: 6

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
20	33.7 milhões 495	63 526 Nenhum	120%	431 (2011)	57% (2011)	95%

Resultados e Números	Recomendações
Estes resultados são provenientes da análise antes e depois da melhor segurança e saúde no local de trabalho: • As melhorias relacionadas com o armazenamento e manuseamento de materiais receberam o maior grau de realização. 1/3 dos participantes não puderam concluir as melhorias planeadas devido ao seu custo. • Em média, os participantes realizaram 3 melhorias bem sucedidas com uma taxa de sucesso acima de 80% (80% comunicaram boas condições de trabalho, ou superiores e apenas dois terços destes o fizeram no início). Estas estão diretamente correlacionadas com a motivação do cliente, refletida no número de módulos de formação que o cliente frequentou voluntariamente. Níveis mais altos de produção: • Os participantes na formação desfrutaram de um nível de produção mais alto do que a totalidade da amostra • Vínculo positivo e significativo entre um melhor ambiente de trabalho e o nível de produção	1) Integrar a formação nos serviços da Tamweelcom e implementá-la noutras sucursais; 2) Acompanhar o progresso a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da Tamweelcom; 3) Utilizar estes dados para considerar um novo produto financeiro vinculado à implementação de melhorias de SST; 4) Apoiar a formação Kafaa através do uso da multimédia para sensibilização; 5) Monitorizar a qualidade da formação, construir os resultados com base num esquema de incentivos e fortalecer regularmente o conhecimento e as competências formativas em SST dos agentes de crédito e de outro pessoal envolvido; 6) Partilhar ferramentas, metodologias e resultados da investigação-ação através de eventos nacionais e internacionais e de redes de IMF para incentivar os esforços de melhoria da segurança e saúde no trabalho e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Elegeram-se as sucursais com um maior número de empréstimos desembolsados e deu-se preferência aos clientes com empréstimos maiores e de setores propensos a acidentes.	Devido à inexistência de GT, não foi possível realizar uma análise econométrica	n/a

Contexto da IMF	Nome e data de constituição da IMF		Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
	TYM: Tao Yeu May Fund, Vietname, 1992		Instituição de Microfinanças Licenciada	Melhorar a qualidade de vida das mulheres pobres, proporcionando-lhes crédito e poupanças, criando condições favoráveis para a sua participação em atividades socioeconómicas e reforçando o seu papel na sociedade.	Serviços financeiros -Empréstimos, poupanças voluntárias, seguros serviços não financeiros -Formação e consultoria, serviços técnicos	366

Inovações e resultados	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
	-Descida dos preços dos alimentos (por ex., arroz) -Condições meteorológicas extremas: tufões, inundações	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Combinação de Serviços Financeiros e Não Financeiros: Formação em gestão de risco e melhoria do produto de microsseguro	Introduziu a formação de clientes em gestão de risco e microsseguros. O objetivo da formação era aumentar a sensibilização limitada entre os clientes da TYM sobre o recurso à MAF e a outras estratégias de gestão de risco que permitiriam aos clientes enfrentar melhor riscos e despesas imprevistas.

Conceção da investigação	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
	Dimensão da amostra: 977 clientes GT: 496 clientes GC: 481 clientes	1 base de referência e 2 inquéritos de acompanhamento Dez 09 - Dez 11	N.º total de sucursais: 2 N.º de sucursais no GT: 1 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
17	23.2 milhões 298	7 818 84 051	147%	324	21% (2011)	100%

Resultados e Números	Recomendações
Impacto mais forte em atitude financeira e gestão de risco: • Diminuição de 15% na atitude de que não é necessário manter um registo de receitas e despesas • Redução em 4% na atitude de que não é necessário fazer uma análise das despesas • Aumento de 10 para 17% nas atitudes positivas face à poupança • Aumento de 22% na capacidade de pôr dinheiro de lado para despesas de emergência; Algum impacto na construção de ativos • Aumento de 5% nos seguros de responsabilidade civil das motorizadas Algum impacto nos empréstimos múltiplos/sobre-endividamento • Diminuição de 12% na contração de um empréstimo para pagar outro Algum impacto na vulnerabilidade • Aumento de 3,3% da capacidade de o AF cobrir as suas despesas	1) Continuar a implementar a formação dos clientes em gestão de risco e microsseguros em alturas definidas nas interações com os clientes da TYM e alargá-la a outras sucursais; 2) Continuar a acompanhar o progresso a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da TYM; 3) Monitorizar a qualidade da formação e reforçar regularmente o conhecimento em gestão de risco e as competências formativas do pessoal da TYM; 4) Fortalecer a capacidade de o pessoal da TYM gerir eficazmente o Fundo de Assistência Mútua; e 5) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços no sentido de melhorar a gestão de risco dos clientes e promover o conceito de Trabalho Digno.

Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	Problemas de identificação (ID exclusivo do cliente) e algumas observações inconsistentes resolvidas através da limpeza de dados. - Geralmente de boa qualidade	Média

	Nome e data de constituição da IMF	Natureza jurídica atual	Missão	Produtos	N.º de pessoas empregadas
Contexto da IMF	VFC: Vision Fund Cambodia Ltd, anteriormente programa MED, Camboja, 2001 	Instituição de Microfinanças Licenciada	A Vision Fund é uma empresa cristã que presta serviços financeiros para ajudar os pobres a libertarem-se da pobreza.	Serviços financeiros -Empréstimos (grupo, individual), poupanças voluntárias serviços não financeiros -Orientação dos clientes	820

	Eventos externos	Área de TD e tipo de Inovação	Inovação
Inovações e resultados	-Legislação lenta para a licença de poupanças, o que provocou uma alteração na ideia da inovação original (iniciativa de poupança) -Outros prestadores de serviços começaram a oferecer educação financeira -Condições meteorológicas extremas: inundações -Descida dos preços dos alimentos (por ex. arroz)	Vulnerabilidade, gestão de risco e sobre-endividamento Serviços não financeiros: Educação financeira	Formação em educação financeira, baseada nos manuais de educação financeira da OIT para o Camboja. O objetivo era dotar os clientes de competências e conhecimento para que possam tomar decisões informadas sobre os ganhos, os gastos, orçamentos, poupanças e empréstimos. A VFC aplicou uma abordagem de formação direta e implementou sessões de formação com os clientes.
	Dimensão da amostra	N.º de inquéritos e período de tempo	GT e GC
Conceção da investigação	Dimensão da amostra: 460 clientes GT: 264 clientes GC: 196 clientes	1 base de referência e 3 inquéritos de acompanhamento Out 10 - Fev 12	N.º total de sucursais: 3 N.º de sucursais no GT: 2 N.º de sucursais no GC: 1

Notas de rodapé:

n = número, n/c = não comunicado, GC = Grupo de Controlo, GT = Grupo de Tratamento, AF = Agregado Familiar, TD = Trabalho Digno

Os dados respeitam ao ano fiscal de 2012, salvo especificação em contrário

Fonte dos dados: MIX Market e Expressão de Interesse (EOI) de cada MFI individual

N.º de Sucursais	Carteira bruta de empréstimos (USD) e Saldo médio do crédito por mutuário (USD)	N.º de mutuários ativos e N.º de Depositantes	Autossuficiência operacional	Mutuários por agente de crédito	Mutuários rurais	Mutuárias (mulheres)
74	48 milhões 363	156 742 454	128%	363	91% (2011)	92% (2011)

Resultados e Números	Recomendações	
Algum impacto na atitude financeira e gestão de risco • Diminuição de 10% da percepção negativa face aos seguros • Atitude face às poupanças parcialmente melhorada • Aumento de 9% na prática de pôr dinheiro de lado para futuras emergências • Aumento de 22% na capacidade de pôr dinheiro de lado para despesas de emergência; Poucas evidências relativamente à construção de ativos (exceto quanto a um aumento de 8-10% da incidência de poupanças); Muitos resultados mistos e contraintuitivos para empréstimos múltiplos/sobre-endividamento e vulnerabilidade. • Aumento de 19-22% de pedidos de empréstimo a fontes informais • Aumento em 9% na contração de empréstimos para pagar outros empréstimos • Redução de quase 20% da capacidade de o AF cobrir as suas despesas, e aumento de 8-13% da capacidade de o AF cobrir as suas despesas imprevistas	1) Refletir sobre as capacidades internas da VFC (humanas e financeiras) para ministrar formação de 2 dias aos clientes em educação financeira e fazer ajustamentos, se necessário, para permitir o alargamento da formação a outras áreas; 2) Caso se façam ajustamentos no currículo, recomenda-se que: I) Os métodos participativos usados no Manual do Formador da OIT sejam mantidos tanto quanto possível para garantir uma aprendizagem fácil e agradável, II) Se proporcionem oportunidades regulares ao pessoal da VFC a nível das sucursais para reforçar os seus conhecimentos sobre educação financeira e as suas competências formativas, III) a qualidade da formação seja estreitamente monitorizada; 3) Continuar a acompanhar o impacto da formação em educação financeira na abordagem da gestão de riscos e nas questões de sobre-endividamento a nível do cliente como parte da agenda de desempenho social da VFC; 4) Partilhar ferramentas, metodologias e conclusões da investigação-ação através de redes nacionais e internacionais de IMF para incentivar os esforços semelhantes	
Método de seleção da amostra	Qualidade dos dados recolhidos	Credibilidade geral dos resultados
Sucursais pré-selecionadas com base em critérios de correspondência. Clientes selecionados aleatoriamente	-Problemas de identificação (ID exclusivo do cliente), dados em falta e inconsistências resolvidos através de uma extensa limpeza de dados.	Média



Programa de Finanças Sociais
Departamento de Empresas
Organização Internacional
do Trabalho
4, route des Morillons
CH-1211 Genebra 22, Suíça
Tel: +41.(0)22.799.64.86
E-mail: sfp@ilo.org



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

TRABALHO, SOLIDARIEDADE
E SEGURANÇA SOCIAL