



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
ÁREA: EMPREENDEDORISMO

**EMPREENDEDORISMO NA FAVELA:
UM ESTUDO DE CASO**

ROBERTA TOMAZ BONFIM
RA: 2060148/5

PROFESSORA ORIENTADORA:
MARIÂNGELA ABRÃO

Brasília/DF, Junho de 2009

ROBERTA TOMAZ BONFIM

**EMPREENDEDORISMO NA FAVELA:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho apresentado à Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, como requisito parcial para a obtenção ao grau de Bacharel em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Profa. orientadora: Ms. Mariângela Abrão

Brasília/DF, Junho de 2009

ROBERTA TOMAZ BONFIM

**EMPREENDEDORISMO NA FAVELA:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho apresentado à Faculdade de
Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas,
como requisito parcial para a obtenção ao
grau de Bacharel em Administração do
UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Profa. orientadora: Ms. Mariângela Abrão

Brasília/DF, Junho de 2009

Banca examinadora:

Prof. Ms. Mariângela Abrão
Orientador(a)

Prof. Marcelo Gagliard
Examinador(a)

Prof. Kleuton B. e SILVA
Examinador(a)

Dedico esse trabalho aos empreendedores sociais e aos corajosos voluntários dos projetos sociais nas favelas e áreas de risco nos países em desenvolvimento.

Agradeço à Deus.

À minha mãe Etel, que acredita, apóia e vibra com cada projeto que eu decido empreitar.

À querida professora Mariângela, minha orientadora, que me inspira com sua paixão pela docência.

E aos meus amigos Hugo e Igor, que durante os anos de graduação foram fundamentais, compartilhando as dificuldades e o aprendizado.

RESUMO

Este trabalho aborda o tema Desenvolvimento, trazendo a perspectiva do empreendedorismo social e da sustentabilidade. Essa pesquisa apresenta o empreendedorismo e o microcrédito como armas valiosas na luta para a redução da pobreza. O estudo se utilizou de uma pesquisa do tipo exploratória com o método de abordagem qualitativo para responder o seguinte problema de pesquisa: “Como o empreendedorismo pode ser utilizado para promover mudança social em favelas e áreas de risco?”. Foi realizado um estudo de caso, em uma favela africana chamada Mathare, que buscou promover o entendimento sobre a utilização do empreendedorismo social e do microcrédito como força motriz no desenvolvimento social. Após ilustrar a pobreza e as necessidades de desenvolvimento das regiões de risco e favelas, este trabalho apresenta o resultado de entrevistas com 15 empreendedores, participantes do projeto YES, que tiveram suas vidas transformadas após conhecerem o empreendedorismo e o microcrédito como molas propulsoras para a ascensão social, com vistas à melhora da qualidade de vida e o rompimento com o limite da linha da pobreza.

Palavras-chave: Desenvolvimento sustentável. Empreendedorismo social. Microcrédito.

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

QUADRO I - Indicadores sociais do Quênia	30
FIGURA I - Sexo dos respondentes	33
FIGURA II - Idade dos respondentes.....	33
FIGURA III - Pessoas que pagam alvará de funcionamento	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 EMBASAMENTO TEÓRICO	11
2.1 Critérios de classificação e conceituação de Pobreza	11
2.2 A pobreza no mundo segundo a ONU	13
2.3 Desenvolvimento econômico, humano, social e sustentável	15
2.4 Empreendedorismo	18
2.5 Microempreendimentos e o microcrédito	20
2.6 Organizações da sociedade civil	23
3 METODOLOGIA	26
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	29
4.1 Realidade local	29
4.2 ONG CCDO e Projeto YES	31
4.3 Os empreendedores	32
4.4 Os empreendimentos	34
4.5 As mudanças	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	41
APÊNDICE	43

1 INTRODUÇÃO

Em todo o mundo, crescimento e desenvolvimento são duas palavras sempre muito utilizadas em discursos de lideranças de todos os setores, seja governo, empresariado ou organizações não governamentais. Todos defendem o desenvolvimento dos países, das sociedades e da economia. Existem diversas abordagens sobre o tema, as mais recentes, ou podemos dizer mais modernas, trazem o conceito da sustentabilidade. Desenvolvimento sustentável está em alta, assim como o Empreendedorismo Social. Esses são dois conceitos, que combinados, têm gerado reais resultados ao redor do mundo.

O desafio é pensar em desenvolvimento para a grande parte da população mundial que está abaixo da linha da pobreza, aproximadamente 25%, de acordo com a Organização das Nações Unidas - ONU. Essa população que vive em favelas e áreas risco, sem condições mínimas de sobrevivência e sem perspectiva de mudança. É por conta dessa realidade que as políticas de desenvolvimento e todos os outros esforços governamentais estão ganhando cada vez mais aliados, são as organizações da sociedade civil dispostas a trabalhar pela aceleração do desenvolvimento social. As Organizações Não Governamentais (ONGs) estão desenvolvendo um papel crucial que é o de juntar o governo, o empresariado e a população em projetos específicos às comunidades e populações que necessitam desses esforços.

O empreendedorismo social entra nessa parceria com muita força, trazendo uma valiosa metodologia de desenvolvimento não só econômico e social, mas também individual. O desenvolvimento de indivíduos, que a partir da aprendizagem do empreendedorismo, passam não só a serem capazes de sustentar suas famílias, como passam a exercer cidadania, sendo participantes e responsáveis pelo desenvolvimento de suas comunidades.

O presente trabalho tem como objetivo identificar como o empreendedorismo social pode ser utilizado para promover mudança social em favelas e áreas de risco. Para isso conhecer autores e conceitos sobre empreendedorismo social, desenvolvimento sustentável, micro negócios e micro crédito será tão importante quanto a apresentação da realidade social e econômica de favelas e áreas de risco

em questão. Conhecer essa realidade é determinante ao trabalhar com o tema social. Em consonância com esse objetivo, essa pesquisa apresentará o projeto YES - Empreendedorismo na favela Mathare em Nairóbi, Quênia. Projeto este que está sendo utilizado para impulsionar o desenvolvimento de uma comunidade em situação de pobreza extrema. Ainda como objetivo específico dessa pesquisa se buscará identificar os resultados e as mudanças sociais e econômicas trazidas pelo ensino do empreendedorismo através desse projeto em estudo.

O estudo de caso do projeto YES, que acontece em uma grande favela chamada Mathare, no Quênia, foi a metodologia utilizada para responder a seguinte questão: Como o empreendedorismo pode ser utilizado no desenvolvimento econômico e social dessa favela? Em busca dessa resposta o estudo de caso nos proporciona conhecer a metodologia, o público alvo, as organizações e lideranças envolvidas e outros aspectos muito relevantes para o sucesso do projeto. Graças ao acesso ao público alvo do projeto, moradores da favela, microempreendedores, foi possível fazer entrevistas semi-estruturadas nas quais foram obtidas respostas em relação às mudanças experimentadas por eles em suas realidades

Ao responder o problema de pesquisa citado acima, o estudo contribui para a academia e para a sociedade a medida que traz uma aplicação prática sobre a utilização do empreendedorismo no âmbito social, podendo gerar futuros estudos acadêmicos sobre metodologias de utilização do empreendedorismo como ferramenta de desenvolvimento social. Sendo este um projeto já implantado em uma favela em um país em desenvolvimento, este estudo pode ser utilizado como referência para outras organizações, como governo, setor privado e ainda o terceiro setor, contribuindo com o desenvolvimento social de comunidades em risco.

Este trabalho está dividido em cinco partes. A introdução apresenta e contextualiza o tema estudado. O embasamento teórico apresenta dados estatísticos sobre a pobreza e o desenvolvimento no mundo, autores e publicações sobre empreendedorismo, microcrédito e organizações da sociedade civil. A metodologia descreve os procedimentos empíricos e analíticos utilizados na pesquisa realizada na favela. Os resultados e discussão convergem às teorias com os resultados encontrados na pesquisa. E as considerações finais concluem o estudo e propõem uma agenda de futuros trabalhos.

2 EMBASAMENTO TEÓRICO

Esta pesquisa toma como ponto de partida a importância do desenvolvimento local e a redução da pobreza, considerando conceitos de estudiosos, informações e estatísticas publicadas pela ONU. Essas informações são capazes de aumentar a visão sobre a realidade dos países em desenvolvimento e apontar caminhos para a adoção de políticas públicas para o desenvolvimento sustentável. A má distribuição de renda e as desigualdades sociais são responsáveis pelo aumento do abismo entre ricos e pobres e pela extensão e profundidade da pobreza em muitos países.

É nesse contexto que esse estudo compara o desenvolvimento tradicional, que ainda tem o assistencialismo em apoio às suas atividades, com o desenvolvimento sustentável que, de maneira inovadora, incorpora o empreendedorismo social como um de seus pilares.

Com ênfase na utilização do empreendedorismo e suas formas de apoio ao desenvolvimento social e econômico, são abordadas ferramentas de apoio a projetos de desenvolvimento baseados em empreendedorismo como o micro-crédito e às organizações da sociedade civil.

2.1 Critérios de classificação e conceituação de Pobreza

O termo *pobreza* é utilizado em censo comum com o significado de falta de dinheiro, assim como, o termo desenvolvimento é, muitas vezes, confundido com crescimento. Porém, Franco (2002) coloca a pobreza, abrangendo a exclusão social, não como insuficiência de renda, mas como insuficiência de desenvolvimento. Ainda nesse contexto, Franco (2002) ressalta que o desenvolvimento não deve ser entendido como sinônimo de crescimento econômico, nem como resultado dos serviços estatais à população.

Segundo o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) em seu relatório sobre a situação da população mundial, o desenvolvimento desigual é responsável pelo aumento da extensão e profundidade da pobreza, desigualdade

que torna incapazes, pessoas com baixíssimo nível de saúde e educação, de converter renda extra em maior bem-estar (UNFPA, 2008). Franco (2002) afirma que se uma maior renda diminuísse pobreza, então programas de renda mínima, tão populares em governos e entre a população, deveriam debelar a pobreza. Mas, não é isso que têm acontecido. Por isso, o paradigma de que crescimento econômico é igual a desenvolvimento deve ser trocado por um novo conceito, em que o desenvolvimento é humano, social e sustentável.

Os países em desenvolvimento são aqueles que não alcançam altos níveis em indicadores sociais, como o índice de desenvolvimento humano, índice de qualidade de vida e tantos outros. Já não existe a classificação em que os países são chamados de primeiro, segundo ou terceiro mundo. Desde a década de 90, se diz que um país está entre os desenvolvidos ou está em desenvolvimento. Porém, os níveis de desenvolvimento de países de algumas regiões no mundo como a África subsaariana e o sul da Ásia estão ainda distantes de muitos outros países em desenvolvimento, como o Brasil, por exemplo, que tem alcançado grandes mudanças sociais. É preciso, no entanto, destacar as conseqüências das diferenças sociais, cuja distância do desenvolvimento desigual tende a afastar o pobre do rico. (FRANCO, 2002)

Para Crespo e Gurovitz (2002), a conceituação de pobreza é bastante complexa, no entanto, a definição desses critérios é muito importante para a compreensão do fenômeno, porque permite um referencial comum para os estudos sobre a pobreza e a formulação de políticas para o seu combate. Os variados critérios de classificação da pobreza são apoiados em diferentes conceitos e abordagens e essa classificação pode ser feita levando em conta algum juízo de valor, envolvendo aspectos subjetivos, que podem ser apenas econômicos ou incluir indicadores sociais.

De acordo com Crespo e Gurovitz (2002), existem diferentes abordagens sobre o conceito de pobreza, um deles é baseado na identificação de necessidades básicas como água potável, saneamento básico, saúde, educação e cultura. Numa abordagem anterior, a concepção de pobreza era baseada na busca da sobrevivência, na necessidade de alimentos, ou seja, de quanto dinheiro as pessoas necessitavam para sua nutrição. Os critérios de pobreza estabelecidos foram evoluindo para o que foi chamado de privação relativa, com uma formulação mais abrangente, enfatizando aspectos sociais. Esse critério inclui a obtenção de

alimentação adequada, de conforto, o desenvolvimento de papéis e de comportamento socialmente adequado (CRESPO; GUROVITZ, 2002).

Para Deepa Narayan, uma definição de pobreza dada pelos próprios pobres é a seguinte:

Pobreza é fome, é falta de abrigo. Pobreza é estar doente e não poder ir ao médico. Pobreza é não poder ir à escola e não saber ler. Pobreza é não ter emprego, é temer o futuro, é viver um dia de cada vez. Pobreza é perder o seu filho para uma doença trazida pela água não tratada. Pobreza é falta de poder, falta de representação e liberdade. (NARAYAN apud CRESPO; GUROVITZ, 2002, p. 11).

2.2 A pobreza no mundo segundo a ONU

A Organização das Nações Unidas e suas diversas agências, em parceria com governos e outras organizações internacionais, buscam atuar na redução da pobreza e da desigualdade através de várias frentes de combate. Nesse esforço, foram criadas as Oito Metas de Desenvolvimento do Milênio, que tem entre seus objetivos erradicar a pobreza extrema e a fome. Essa estrutura de gerenciamento, com base nas metas do milênio, tem sido adotada pela comunidade internacional nas atividades de desenvolvimento de mais de 190 países (ONU, 2009).

Anualmente, a ONU divulga um relatório sobre a situação das oito metas do milênio com informações e dados atualizados da pobreza no mundo, o que traz para esse estudo o contexto em que será tratado o tema desenvolvimento e o empreendedorismo. Todas as informações, dados e estatísticas citados nesta seção basearam-se no Relatório das Oito Metas do Milênio¹ (ONU, 2008).

O aumento do preço dos alimentos, mundialmente, pode empurrar mais 100 milhões de pessoas para baixo da linha da pobreza que se juntarão aos 25% da população mundial que já faz parte dessa estatística.

Segundo a ONU, a expressão linha de pobreza é utilizada para se referir às pessoas que vivem com menos de um dólar por dia, atualmente atualizado para \$1,08 de dólar americano. Valor este aplicado, insuficientemente, em alimentação, deixando de fora qualquer possibilidade de aquisição de outros bens e serviços

¹ Texto original: *Millennium Development Goals Report* (traduzido pela autora).

essenciais como educação e saúde.

A situação na África subsaariana é a realidade que está mais longe da mudança, o número de pessoas que vivem abaixo da linha de pobreza é pouco provável que seja reduzido pela metade, como propõe a meta para 2015. Cerca de 2,5 bilhões de pessoas, quase metade da população do mundo em desenvolvimento, vive sem saneamento básico e mais de um terço da crescente população urbana de países em desenvolvimento vive em condição de favela. A pobreza ainda vem acompanhada por outros indicadores da falta de desenvolvimento como a desigualdade de gênero, a vulnerabilidade de homens, mulheres e crianças a doenças e mortes por falta de acesso a saúde.

Na desigualdade de gênero, as mulheres abaixo da linha da pobreza, vulneráveis às violências culturais e sociais, não têm acesso a informações sobre planejamento familiar. Dessa forma, as mulheres ficam expostas aos riscos da gravidez e partos sem condições mínimas de saúde reprodutiva, que é a causa dos expressivos números de mortalidade por causas maternas, aproximadamente 500.000 mortes por ano.

As mortes por falta de tratamento de doenças como Malária e AIDS também têm proporções alarmantes na população mundial que está abaixo da linha da pobreza. Todos os dias, cerca de 7.500 pessoas são infectadas com o vírus HIV e 5.500 morrem de AIDS.

A desnutrição infantil, outro grande responsável pela mortalidade infantil, atualmente atinge 26% das crianças abaixo de cinco anos, em países em desenvolvimento. Essas e outras estatísticas mostram a situação da pobreza no mundo e questionam as vias do desenvolvimento econômico e social globalmente.

O relatório da ONU 2008 apresenta outros inúmeros dados sobre a realidade das populações em situação de pobreza dos países em desenvolvimento. No caso do Brasil, onde se tem obtido bons resultados dos programas sociais, ainda existem regiões com extrema pobreza. No ano de 2008 apresenta-se a existência de cerca de 25 milhões de brasileiros e brasileiras vivendo abaixo da linha da pobreza.

Esse cenário acena para uma emergente necessidade de desenvolvimento local e global, com instrumentos capazes de elevar o capital humano e social, eliminando a pobreza, seja qual for o conceito adotado para classificá-la e estudá-la.

2.3 Desenvolvimento econômico, humano, social e sustentável

Moreira (2002) aborda o crescimento do Brasil no último século, qualificando-o como notável, porém acompanhado de uma grande concentração de renda e exclusão social. Isso foi sustentado pelo discurso de que era preciso primeiro fazer crescer o bolo para depois reparti-lo, ou seja, primeiro produzir riqueza para depois dividi-la. A concentração dos resultados desse crescimento econômico nas mãos de poucos foi o efeito desse modelo de desenvolvimento.

Para Franco (2002), a pobreza e a exclusão social não podem ser tratadas adequadamente apenas com políticas sociais e de distribuição de renda, já que pobreza não é um problema apenas econômico que se dá por falta de crescimento ou falta de serviços estatais para a população. Sendo assim, desenvolvimento também não é sinônimo de crescimento econômico. “A pobreza, [...] é a falta de capacidade de desenvolver potencialidades e, poderíamos acrescentar, de aproveitar oportunidades” (FRANCO, 2002, p. 38).

Para Sacks (2004), os objetivos do desenvolvimento, bem diferente do crescimento econômico, vão além do acúmulo de riqueza material. Apesar de ser uma condição necessária, o crescimento econômico, por si só, não é suficiente para elevar a qualidade de vida de um povo.

Por certo tempo, o mercado era que tinha a exclusiva condição de fazer crescer a economia. No entanto, quando o mercado entrou em crise, o Estado passou a compartilhar da responsabilidade de promover o desenvolvimento das sociedades. O governo passa a participar da economia de duas maneiras, a primeira criando leis que dão o direcionamento de ordem política à economia e a segunda, participando diretamente da economia como função empresarial, que são as empresas estatais. Dessa forma, as políticas governamentais surgiram e passaram a ser conhecidas como políticas públicas (HIEDEMANN; SALM, 2006).

Para Franco (2002), os programas sociais advindos das políticas públicas tradicionais para desenvolvimento, estão desenhados para manter a pobreza. Esses programas sociais são baseados na oferta e não na demanda e, nem sempre existe correspondência entre a oferta e as necessidades reais das populações assistidas. Dessa forma é que ocorre a manutenção da pobreza e não sua erradicação. Heidemann e Salm (2006) concordam, afirmando que a nova administração pública

tem como objetivo ensinar que os serviços requeridos pela população é o que deve ser prestado a ela por correspondência aos seus legítimos anseios. Essa é a diferença entre as políticas tradicionais das administrações passadas e as políticas e administração que os cidadãos reclamam.

Nessa linha, Franco (2002) sugere que para que seja possível reverter esse quadro, a pobreza e a exclusão social precisam ser enfrentadas com programas inovadores, que priorizem inversões em capital humano e capital social.

Capital humano é usualmente mencionado em termos econômicos, se referindo aos níveis de educação e saúde de uma população. Todavia, no ponto de vista do desenvolvimento sustentável, o capital humano não pode ser medido com base no nível de escolaridade ou expectativa de vida de uma população. O capital humano tem como elemento principal a capacidade das pessoas de desejar, sonhar, visionar, e então de criar, inovar e construir o futuro (FRANCO, 2002).

Dolabela (2003) diferencia o capital humano e o capital social: enquanto o capital humano se refere ao desenvolvimento das potencialidades humanas, ou seja, à capacidade de transformar conhecimento em riqueza, o capital social diz respeito à habilidade dos membros de uma comunidade em se unir e se organizar para buscar soluções para os seus problemas.

“O capital social é formado por elos de reciprocidade e confiança entre as pessoas.” (DREYER; JOHANNPETER, 2008, p. 95).

Segundo Franco (2002), o capital humano e o capital social existentes em uma comunidade ou organização são os dois fatores ambientais decisivos para seu desenvolvimento. Os níveis de capital humano e de capital social são responsáveis pela capacidade de transformação da renda em mais renda e, conseqüentemente, em bem estar. Forma-se então um ciclo virtuoso, no qual o capital humano e o capital social são capazes de gerar renda e a renda é utilizada para aumentar o capital social e o capital humano produzindo, então, o desenvolvimento sustentável. Se os níveis de desenvolvimento desses dois indicadores estiverem baixos em um país, então a capacidade de apropriação e multiplicação da renda por uma população também será baixa. Assim, se um país tem bom crescimento do seu PIB, porém não tem crescimento compatível nos níveis de capital humano e capital social, então este é um país com crescimento e sem desenvolvimento. Fortificar o capital humano e o capital social é componente essencial para tornar as políticas públicas eficientes e suficientes, deixando para traz as referências às estratégias

das políticas compensatórias e assistencialistas.

De acordo com Heidemann e Salm (2006), desenvolver um país requer implantar uma economia de mercado, que contemple a maior parte dos seus cidadãos. Apesar de ter sido muito utilizada pelos países subdesenvolvidos, a estratégia de buscar inspiração nos países desenvolvidos não conduz a um desenvolvimento satisfatório, pois traz consigo práticas superadas que ignoram aspectos relativos à cultura, ao respeito à natureza e suas diferentes potencialidades. Respeito à natureza e à cultura são essenciais para a promoção de políticas de desenvolvimento condizente com a necessidade da humanidade em geral e seus diferentes povos.

Para Kalecki e Seeres (apud SACHS, 2004) desenvolvimento não é crescimento, mesmo que seja acelerado, se esse não gera emprego, não diminui a pobreza e não atenua as desigualdades sociais. O conceito de desenvolvimento deve incluir igualdade, equidade e solidariedade para que a visão econômica sobre o desenvolvimento vá bem além da maximização do crescimento do PIB. Assim, o principal propósito passa a ser promover a igualdade e elevar as vantagens para os que vivem nas piores condições, reduzindo a pobreza, que segundo Sachs, (2004, p. 14) é um “fenômeno vergonhoso, porquanto desnecessário, no nosso mundo de abundância”.

Sachs (2004) segue apresentando o conceito de desenvolvimento sustentável com uma nova dimensão, a da sustentabilidade social e sustentabilidade ambiental. Essa nova dimensão nos impede de encontrar soluções de crescimento selvagem, ao custo de elevadas externalidades negativas como a degradação do meio ambiente e a promoção das desigualdades. Sendo, portanto, os cinco pilares do desenvolvimento sustentável, na visão do autor: o social, cujo aspecto é o mais problemático; o ambiental, como provedor dos nossos recursos; o territorial, que diz respeito à distribuição dos recursos e das populações; o econômico, cuja viabilidade é condição essencial para que as coisas aconteçam; e o político, que tem na governança democrática e na liberdade os valores fundamentais.

Gallopin (apud SACHS, 2004) acredita que para haver transição para um mundo sustentável deve ocorrer uma evolução em todas essas frentes: social, ambiental, territorial, econômica e política simultaneamente. Franco (2002) ressalta a responsabilidade dos cidadãos e suas organizações como fator complementar ao dever do estado nessa transição. A responsabilidade social é do governo, das

empresas e das organizações da sociedade civil em todos os níveis, isso quer dizer, de todos os setores da sociedade.

2.4 Empreendedorismo

Para Franco (2002), o que diferencia o homem como indivíduo construtor do futuro é a capacidade de gerar idéias, inovar, imaginar e se mobilizar para adquirir as distinções necessárias para se tornar capaz de viabilizar esses sonhos. “Ora, isso tem um nome [...] chama-se empreendedorismo” (FRANCO, 2002, p. 62).

O empreendedorismo conceitualmente é a ação de gerar idéias e transformá-las em empreendimentos, reunindo recursos para a produção de bens e serviços. Dentre outras correntes, o empreendedorismo é considerado uma política de ação alternativa na ascensão do desenvolvimento econômico e social local. O empreendedorismo como estratégia de desenvolvimento local tem como objetivo difundir políticas de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável (DLIS), baseando-se na promoção do empreendedorismo local com a ajuda de agências e fóruns locais (MELO NETO; FROES, 2002).

Nesse contexto, o empreendedorismo social se diferencia do empreendedorismo propriamente dito em dois principais aspectos: os bens e serviços são produzidos para solucionar problemas sociais; e não é direcionado para mercados, mas sim para as comunidades em situação de risco social. Assim, o empreendedor social pode ser considerado um tipo especial de líder, pois suas idéias e inovações são combustíveis na busca de soluções para os problemas sociais. O empreendedor social é, muitas vezes, mais criativo e determinado que o empreendedor privado, pois, seu risco envolve vidas humanas. As idéias dos empreendedores sociais são espalhadas ao contrario das idéias dos empreendedores privados, que as apropriam, pois essas idéias precisam e devem ser multiplicadas. A mensuração do sucesso do empreendedorismo social é o impacto positivo na sociedade, é a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários. O empreendedorismo social é coletivo, envolve a comunidade em um esforço comum de desenvolvimento. A produção dos bens e serviços para a comunidade permite a melhora nas condições de vida, que ganha mais dignidade ao

solucionar as carências dessa população (MELO NETO; FROES, 2002).

Franco (2002), afirma que não há como instigar o desenvolvimento sem desatramancar a capacidade dos indivíduos de sonhar e de buscar a realização desses sonhos. Assim, é necessário criar ambientes favoráveis a inovação para se criar uma estratégia de desenvolvimento social. Porém, um ambiente adequado para o desenvolvimento está sujeito à existência de uma cultura democratizante, de cooperatividade e empreendedorismo.

Para que seja possível o desenvolvimento de uma comunidade é necessário que ela se liberte da cultura política tradicional, que sustenta práticas que vão contra a democracia, ao empreendedorismo individual, ao empreendedorismo coletivo, ao cooperativismo, às redes horizontais de ajuda. E propõe Franco (2002), como única maneira de ir contra essas práticas políticas, favorecer a cooperação o empreendedorismo individual e coletivo, as redes e a democracia.

O empreendedorismo é apontado como o principal fator de desenvolvimento econômico de um país segundo a pesquisa realizada pelo *Global Entrepreneurship Monitor* (1999 - apud MELO NETO; FROES, 2002, p. 7)

É preciso democratizar a economia, para que mais indivíduos empreendam e mais pessoas iniciem seus próprios negócios. A riqueza se democratizará a partir do crescimento dos empreendedores e da prosperidade de seus negócios. Franco, (2002) conclui que o acesso à propriedade produtiva está dependente do acesso ao crédito.

Melo Neto e Froes (2002) levantam a seguinte questão: Como transformar pessoas marginalizadas, com problemas de origens adversas, socialmente excluídas ou esquecidas, simples e humildes, em reais empreendedores? A resposta sugere uma trajetória árdua, na qual o indivíduo precisa passar a exercer sua cidadania, o que depende de educação, novos espaços e experiências de vida participativa, e então, além de cidadão, ser um empreendedor. A cidadania vem com um compromisso individual para um coletivo melhor. Pádua (apud MELO NETO; FROES, 2002, p. 13), diz que com esse novo coletivo, eclodem ímpetos de cidadania. "... brotar esperanças em meios dominados pela desesperança; fé onde a tônica era a descrença; oportunidades onde havia total carência; e conservação da natureza onde existia devastação". O desejo de transformação toma seu lugar e dá vida à esperança, crença no futuro melhor, coletivo e favorável a todos. É assim que os indivíduos despertam para seu valor e sua capacidade de transformar. Ao

reconhecer esse autovalor e capacidade transformadora, os indivíduos-cidadãos passam a empreender, assumem a condição de empreendedor social abrindo seus próprios negócios, criam organizações, buscam recursos, criam redes de colaboração, investem seus poucos recursos naquilo que acreditam, na transformação (MELO NETO; FROES, 2002).

Ações desenvolvidas em comunidades podem ter um impacto considerável na mudança da vida das pessoas dessas comunidades, mesmo que sejam realizadas por uma pequena parcela dessas pessoas. Tais ações, desenvolvidas em certo número de comunidades com baixo índice de desenvolvimento socioeconômico, podem vir a ter um impacto considerável no desenvolvimento do país como um todo, mesmo que não sejam realizadas na maioria dessas localidades (FRANCO, 2002, p. 123).

A democracia, a cooperação e o empreendedorismo são juntos a base de uma nova concepção de desenvolvimento que por si só expressa a superação da pobreza, ou seja, o desenvolvimento humano e social sustentável (FRANCO, 2002).

2.5 Microempreendimentos e o Microcrédito

A seção sobre microempreendimentos e microcrédito baseou-se na obra Microcrédito - O Mistério Nordestino e o Grameen Brasileiro, de Marcelo Neri (2008).

Neri (2008) combina duas definições de microcrédito, designando como microcrédito a concessão de crédito, em baixo valor, para pessoas de baixa renda. Os clientes das instituições de microcrédito são aqueles não atendidos pelo sistema bancário tradicional, por serem considerados pouco rentáveis. Os principais clientes são os microempreendimentos, ou os chamados de nanonegócios. Por microempreendimentos e nanonegócios, pode se entender as atividades econômicas independentes que contam com poucos recursos, como por exemplo, um vendedor ambulante ou qualquer outro negócio até o tamanho de uma lojinha com poucos funcionários. Os microempreendimentos são, por natureza, informais, muitas vezes familiares e, freqüentemente, não apresentam documentação legal, propriedades ou salários regulares. Esses elementos são as garantias exigidas por um empréstimo feito em uma instituição de crédito tradicional, portanto o sucesso das microfinanças é oferecer serviços financeiros, crédito aos empreendedores,

tradicionalmente mantidos as margens do sistema financeiro, de forma sustentável.

O microcrédito tem múltiplas dimensões e desperta admiração por apresentar uma potencial solução ganha-ganha. Pode-se entender essa solução ganha-ganha a partir da visão em que microfinanças é uma estratégia de redução da pobreza e que, para os bancos, é oportunidade de inovar e entrar em um novo mercado, aumentando seus lucros. As instituições privadas ao prover o microcrédito como forma de política pública, se beneficiam, ampliando seu portfólio de clientes e ajudando a combater a pobreza mediante a oferta de serviços financeiros às pessoas de baixa renda.

Neri (2008) expõe a dimensão social do microcrédito ressaltando que as experiências mostram que se o microcrédito for bem aplicado, ele alavanca a melhoria na renda e nas condições de vida de seus tomadores. Neri (2008) lembra que são muitos os casos de sucesso, os programas que geraram revoluções ajudando milhares de pessoas a sair da indigência e da pobreza. “Com recursos e confiança, o pobre consegue realizar investimentos que podem servir de porta de saída estrutural da pobreza.” (NERI, 2008, p. 33) A oportunidade do acesso ao crédito dá ao pobre a possibilidade de estabelecer uma história de crédito e confiança, assim os membros da família podem experimentar o aumento da auto-estima, da capacidade e principalmente da dignidade. Para Yunus, (apud NERI, 2008) o direito ao crédito financeiro deveria ser universal, pois seu impacto social tem imenso potencial. O microcrédito, além de política social, é uma política de desenvolvimento econômico, pois gera produtividade, lucro e estabilidade das microempresas.

Neri (2008) expõe a dificuldade de oferta de crédito para pessoas de baixa renda, que é causada por dois principais fatores: O alto custo operacional e a falta de garantias e informações, que provocam a dificuldade de monitoramento. Os programas de microcrédito que obtiveram sucesso, o conseguiram por ter conseguido contornar esses dois obstáculos com inovação e tecnologia.

Neri (2008) destaca como importante contribuição às microfinanças, a metodologia do empréstimo solidário. O empréstimo solidário consiste em um empréstimo a um grupo, com responsabilidade mutua entre os indivíduos do grupo. Assim, os membros do grupo se avalizam mutuamente e monitoram uns aos outros. A chave dessa metodologia é o relacionamento entre os vizinhos. Um vizinho conhece a capacidade de pagamento de outro, como uma financeira jamais

conseguiria conhecer. Além disso, ao serem consignatários, os vizinhos utilizam da proximidade para se monitorarem com enorme facilidade, excluindo os indivíduos que possam gerar inadimplência e conseqüentemente diminuindo o risco do empréstimo em grupo. Ao recorrer a punições coletivas, como sanções sociais, o capital social dos indivíduos é utilizado nesse sistema, para aumentar o poder de pressão sobre os tomadores de empréstimo, para que esses empréstimos sejam pagos. Outro ponto que revela o sucesso dessa metodologia é que ao formar grupos de pessoas conhecidas, os grupos tendem a ser formados por indivíduos semelhantes, assim os tomadores mais arriscados tendem a se unir com outros tomadores mais arriscados e os menos arriscados também se associam aos que preferem correr menos riscos. Nesse sistema, o banco tem a liberdade para praticar taxas diferenciadas, de acordo com a capacidade de (re) pagamento de cada grupo, isso aumenta significativamente os índices de adimplência e diminui as taxas de juros, o que gera bem estar social. Uma terceira ferramenta de apoio a essa metodologia é o chamado monitoramento em pares, que permite que as pessoas mais próximas monitorem umas as outras, com esse risco moral, elas acabam não assumindo riscos altos ao tomar o crédito.

Segundo Neri (2008), os incentivos dinâmicos nos programas de microcrédito são uma estratégia muito utilizada que atua como forte estímulo ao pagamento. Ao fornecer empréstimos crescentes, que são condicionados aos pagamentos anteriores, os tomadores de crédito pagam em dias, receosos pela ameaça da não renovação do contrato de crédito. Além disso, esse sistema permite a separação dos maus tomadores antes da expansão do grupo.

Outras características dos programas bem sucedidos de microcrédito são a forma de pagamento e o contato direto com os agentes da instituição bancária. O pagamento é feito semanalmente, de forma regular, e tem início pouco tempo após o empréstimo ser concedido, duas semanas geralmente. Isso permite que o tomador do empréstimo não tenha tempo de gastar o dinheiro indevidamente, e como o primeiro pagamento pode se dar antes que o empreendimento tenha retorno, então isso faz com que o tomador comprove outra fonte de renda familiar para garantir que terá condições de devolver o dinheiro ao banco em tempo hábil. Para o banco, isso é garantia e diminuição do risco de inadimplência, pois o pagamento do empréstimo deixa de depender apenas do sucesso do empreendimento. Já o contato direto com o agente da instituição bancária promove a lealdade dos pagadores. Para isso é

necessário um razoável número de funcionários na instituição de crédito, pois são eles que vão acompanhar o cliente desde a apresentação do programa de crédito até o pagamento da última parcela (NERI, 2008).

Muitos dos programas de microcrédito dão foco às mulheres. Existem muitas vantagens para um programa de crédito em beneficiar as mulheres. Dentre as razões para que as mulheres sejam foco desses programas está o fato de que as mulheres geralmente apresentam menor mobilidade que os homens, o que reduz a possibilidade de a mulher pegar o dinheiro e sumir. Além disso, as mulheres apresentam fatores culturais que as indicam como mais sensíveis às punições sociais. Outras evidências demonstram que as mulheres investem mais na educação dos filhos do que os homens, por isso o investimento através da mulher passa a ser na família, aumentando o bem estar familiar. Fato esse muito relevante ao considerar que um programa de microcrédito tem como objetivo melhorar a condição de vida dos pobres. Ademais, as mulheres são, em muitos países e culturas, desfavorecidas em relação aos homens e têm um *status* social inferior. Os programas de crédito podem servir como ferramenta de redução da desigualdade de gênero. No Brasil, o maior grau de escolaridade feminina e o crescente número de famílias lideradas pelas mulheres tem tornado o impacto do microcrédito maior individualmente e também nas famílias (NERI, 2008).

2.6 Organizações da Sociedade Civil

Drucker (1994) define as instituições sem fins lucrativos:

A instituição sem fins lucrativos não fornece bens ou serviços, nem controla. Seu 'produto' não é um par de sapatos, nem um regulamento eficaz. Seu produto é um ser humano mudado. As instituições sem fins lucrativos são agentes de mudança humana. Seu "produto" é um paciente curado, uma criança que aprende, um jovem que se transforma em adulto com respeito próprio; isto é toda uma vida transformada (DRUCKER, 2002, p. XIV).

Essas organizações fazem a promoção do desenvolvimento humano. Elas fazem manifestação aos valores culturais, religiosos, éticos e políticos. Elas têm o poder de trazer à atenção pública aos problemas esquecidos, assim servem de consciência social de uma nação (DREYER; JOHANNPETER, 2008).

A lei que regulamenta as Organizações da Sociedade Civil de Interesse

Público – OSCIP declara em seu artigo 3º, que as OSCIPs devem estar voltadas para uma das finalidades de alcance social, conforme esse artigo. (BRASIL. Lei Nº 9.790, de 23 de Março de 1999):

- I - promoção da assistência social;
 - II - promoção da cultura, defesa e conservação do patrimônio histórico e artístico;
 - III - promoção gratuita da educação, observando-se a forma complementar de participação das organizações de que trata esta Lei;
 - IV - promoção gratuita da saúde, observando-se a forma complementar de participação das organizações de que trata esta Lei;
 - V - promoção da segurança alimentar e nutricional;
 - VI - defesa, preservação e conservação do meio ambiente e promoção do desenvolvimento sustentável;
 - VII - promoção do voluntariado;
 - VIII - promoção do desenvolvimento econômico e social e combate à pobreza;
 - IX - experimentação, não lucrativa, de novos modelos sócio-produtivos e de sistemas alternativos de produção, comércio, emprego e crédito;
 - X - promoção de direitos estabelecidos, construção de novos direitos e assessoria jurídica gratuita de interesse suplementar;
 - XI - promoção da ética, da paz, da cidadania, dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais;
 - XII - estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às atividades mencionadas neste artigo.
- Parágrafo único. Para os fins deste artigo, a dedicação às atividades nele previstas configura-se mediante a execução direta de projetos, programas, planos de ações correlatas, por meio da doação de recursos físicos, humanos e financeiros, ou ainda pela prestação de serviços intermediários de apoio a outras organizações sem fins lucrativos e a órgãos do setor público que atuem em áreas afins.

As organizações da sociedade civil, normalmente, contam com o trabalho de voluntários para realizar seus projetos. Ao verificar a influencia das organizações da sociedade civil junto à população, Dreyer e Johannpeter (2008) encontraram a seguinte conceituação para o trabalho voluntario: “trabalho voluntario é aquele em que qualquer pessoa, por sua própria iniciativa, faz uma atividade de qualquer natureza motivada por causa ou ideal, sem ter por objetivo nenhum tipo de remuneração material” (DREYER e JOHANNPETER, 2008, p. 72). O voluntariado não é apenas um ato individual, mas um ato social.

Dreyer e Johannpeter (2008), ao trabalhar a questão gerenciamento e sustentabilidade das Organizações Não Governamentais – ONG – definem como

premissa para uma ONG, que ela seja uma organização que *faz o bem e que o faz bem*. Isso quer dizer, as melhores organizações da sociedade civil são as que combinam as ações de sustentabilidade social e econômica.

Conforme autores apresentados, o desenvolvimento é necessário e urgente e a pobreza precisa ser debelada de forma sustentável. Esses autores convergem seus discursos para a implementação de um projeto de desenvolvimento que se utiliza do empreendedorismo, do microcrédito e do trabalho das organizações da sociedade civil, ou seja, um desenvolvimento sustentável, que pode trazer soluções duradouras para a pobreza do mundo. “Sem empreendedorismo dificilmente conseguiremos promover o desenvolvimento” (FRANCO, 2002, p. 68).

3 METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos propostos neste trabalho, utilizou-se uma pesquisa do tipo exploratória. Esta pesquisa buscou promover o entendimento sobre a utilização do empreendedorismo social e do microcrédito como força motriz no desenvolvimento social. Tema este, que se torna cada vez mais importante no cenário de países em desenvolvimento, como o Brasil e o Quênia.

Por ter como objetivo compreender e descrever o contexto do problema, explorando conceitos, metodologias de aplicação, características e processos de construção de conhecimento no tema em epígrafe, esta pesquisa utilizou o método qualitativo de abordagem do problema. Este método de abordagem permite a identificação de variáveis para futuros estudos (GIL, 2002).

De acordo com os procedimentos técnicos utilizados nesta pesquisa, é possível classificá-la como um estudo de caso. O estudo de caso é uma técnica que sempre vem acompanhada de outros meios de investigação, de modo a complementar o estudo. O estudo de caso deve prover resultados a partir da convergência ou divergência dos dados coletados com as diferentes técnicas (GIL, 2002). Esta pesquisa convergiu diferentes técnicas e procedimentos empíricos, pretendendo-se ampliar o conhecimento sobre o tema determinado. Entrevistas semi estruturadas, pesquisa bibliográfica e documental e observação foram as técnicas utilizadas para colher informações do estudo de caso. Esta pesquisa ainda admite a não neutralidade do pesquisador por utilizar-se do método de pesquisa-ação.

Pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. (THIOLENT apud GIL 2002, p.55).

Por manter relações estreitas com o tema em estudo e por haver participação da pesquisadora nos projetos desenvolvidos com a comunidade pesquisada, admiti-se a participação e o envolvimento entre pesquisadora e pesquisados de modo planejado. “[...] a pesquisa-ação geralmente supõe uma forma de ação planejada, de caráter social, educacional, técnico ou outro” (THIOLEENT apud GIL 2002, p. 56).

Essa participação deu-se pelo fato de a pesquisadora ter sido voluntária em um projeto social com a comunidade pesquisada. Esse projeto se propôs a capacitar a população alvo sobre o tema empreendedorismo, com o objetivo de propiciar a esses cidadãos condições de iniciarem seus micro negócios.

O projeto YES- Empreendedorismo na Favela Mathare, que foi realizado pela ONG *Community Care Development Organization* (CCDO) na cidade de Nairóbi, Quênia e envolveu diversas organizações. A ONG realizadora do projeto coordenou os atores envolvidos. A AIESEC, organização, formada por jovens, que trabalha em prol do desenvolvimento de liderança e promove intercâmbio profissional, forneceu os recursos humanos, *trainees* internacionais, voluntários, para conduzir os treinamentos em empreendedorismo para a comunidade na favela. O Banco *Kenya Commercial Bank*- KCB apoiou o projeto financeiramente e ofereceu microcrédito, sem taxas ou juros, aos empreendedores que produziram os melhores planos de negócios após o curso.

A participação da pesquisadora se deu nos treinamentos de empreendedorismo à comunidade e nas mini consultorias aos empreendedores iniciantes.

Para alcançar o seguinte objetivo específico: Identificar os resultados e as mudanças sociais trazidas pelo ensino do empreendedorismo na favela, o estudo de caso utilizou-se de entrevistas semi estruturadas (ver APÊNDICE A) que foram realizadas com 15 alunos do curso de empreendedorismo e observação em visitas de campo.

Esta foi uma amostragem não probabilística, definida de forma conveniente. Os entrevistados são empreendedores que participaram assiduamente das reuniões do projeto acompanhadas também pela pesquisadora.

Para isso foram utilizados papéis e canetas, bem como câmera filmadora e fotográfica para registro das entrevistas, que em seguida foram traduzidas pela pesquisadora. As entrevistas e visitas buscaram conhecer as experiências de negócios e mudanças sociais e econômicas nas vidas dos empreendedores após receberem aulas de empreendedorismo e iniciarem seus negócios com o apoio das instituições envolvidas no projeto.

Os outros meios de técnicos de investigação que foram utilizados na pesquisa são: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. Segundo Yin (apud GIL 2002, p. 141) o principal recurso do estudo de caso, para conferir significância ao

estudo, é a utilização de múltiplas fontes de evidência.

A pesquisa bibliográfica, que segundo Vergara (1997), fornece instrumental analítico para qualquer tipo de pesquisa, foi utilizada para reunir informações conceituais e teóricas a respeito do tema central do trabalho. Importantes autores foram utilizados para conceituar e contextualizar o desenvolvimento sustentável, o empreendedorismo social, o microcrédito e as organizações da sociedade civil. Temas esses relevantes para o entendimento da pesquisa.

Utilizou-se da pesquisa documental para coletar dados estatísticos sobre a comunidade onde o projeto em estudo se desenvolveu. Essa técnica de pesquisa foi utilizada para que fosse possível contextualizar a situação de risco e a realidade em que a comunidade pesquisada se encontra e assim conhecer os desafios de empreender na favela. De acordo com Vergara (1997), a investigação documental é obtida em documentos arquivados em órgãos públicos e privados. Dados estatísticos sobre a favela Mathare foram fornecidos pela administração da cidade Nairobi (*Nairobi City council*). Com o objetivo de apresentar o projeto YES- Empreendedorismo na Favela Mathare, Nairóbi- Quênia, outros documentos contendo dados internos do projeto foram analisados, como o plano do projeto e os materiais utilizados no ensino do empreendedorismo foram fornecidos pela ONG realizadora deste projeto.

Os procedimentos analíticos envolveram a análise de conteúdo, a tabulação das respostas obtidas com a entrevista semi-estruturada e com a observação, bem como uma categorização das respostas e das temáticas recorrentes nos procedimentos empíricos.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados encontrados no estudo que foi realizado na favela *Mathare* na cidade de Nairóbi, capital do Quênia. Foram entrevistados 15 cidadãos, moradores dessa favela, que participaram do Projeto YES como alunos do curso de empreendedorismo. O curso buscou capacitá-los, dentro da realidade local, a iniciar um micronegócio na favela. Todos os entrevistados são microempreendedores que iniciaram seus negócios com o apoio desse projeto.

4.1 Realidade local

O Quênia é um país em desenvolvimento, que conforme Franco (2002) está entre aqueles países que não alcançam altos níveis em indicadores sociais, como o índice de desenvolvimento humano, índice de qualidade de vida e outros. A história do Quênia envolve muitos anos de violência desde sua independência que ocorreu em 1963, quando o país deixou de ser colônia inglesa. Violência alimentada pela instabilidade política, em que as diversas tribos que compõem a população queniana entraram em conflitos, causando sempre muitas mortes e enorme prejuízo à sociedade. (CIA², 2009).

Ainda segundo a CIA (2009), a população do País é de pouco mais de 39 milhões de habitantes. Porém, fatores sociais que indicam o baixo desenvolvimento do país, como a falta de água potável, falta de saneamento básico, não acesso à saúde, à educação e à cultura, que de acordo com Crespo e Gurovitz (2002) são critérios que identificam a pobreza, fazem com que seja difícil prever uma estimativa de crescimento dessa população. Para a Agência, é necessário ter em conta os efeitos do excesso de mortalidade devido à AIDS, que resultam na diminuição da expectativa de vida, no aumento da mortalidade infantil, elevação da taxa de mortalidade por falta de acesso a saúde e, com isso, uma baixa taxa de crescimento da população além das alterações na distribuição da população por idade e sexo.

² *Central Intelligence Agency* (Agência Central de Inteligência Americana).

O Quênia apresenta indicadores sociais que denotam baixo desenvolvimento, dentre eles destacam-se alguns:

Mortalidade Infantil	54.7 mortes para cada 1.000 nascidos vivos
Expectativa média de vida	57 anos
Taxa de fertilidade	4.56 crianças nascidas por cada mulher
Número de pessoas vivendo com HIV/ AIDS	1.2 Milhões (Dados de 2003)
Número de mortes por HIV/ AIDS	150.000 (Dados de 2003)

Quadro 1: Indicadores sociais do Quênia.

Fonte: Traduzido e adaptado pela autora, da CIA (2009).

As principais doenças infecciosas de alto risco: doenças causadas pela ingestão de alimento ou água contaminada, como diarreia bacterianas e protozoárias, hepatite A e febre tifóide. Além de malária, outras febres, esquistossomose e raiva. (CIA, 2009)

De acordo com a ONG *Mathare Community Outreach* (2009), a favela Mathare é conhecida como a pior e mais antiga favela na África. Um lugar que as pessoas têm medo de visitar pela alta criminalidade. As poucas pessoas que estão empregadas trabalham na indústria da construção, enquanto outras possuem seus pequenos negócios, como vender vegetais, peixe seco, e roupas usadas.

A favela é muito populosa, estima-se que vivem aproximadamente 500.000 pessoas em uma área de 0,6 Km². Casas de aproximadamente 5 metros quadrados onde vivem famílias com a média de 10 pessoas cada. Essas casas quase não têm camas ou colchões, então as pessoas dormem no chão. Praticamente não existem banheiros na favela assim as pessoas fazem as necessidades nos buracos abertos do lado de fora da casa.

O Rio de Nairóbi que passa pelo meio da favela, coleta todo o tipo de lixo e esgoto em sua jornada pela cidade. Não há fonte alternativa de água bebível. Tomar banho, lavar roupas ou utilizar água para cozinhar e beber são considerados de luxo, pois não há água encanada nesta favela e precisa ser coletada de uma fonte comum da comunidade.

De acordo com Crespo e Gurovitz (2002), em uma abordagem anterior, a concepção de pobreza estava baseada na busca da sobrevivência, na necessidade

de alimentos. No ambiente onde ocorreu a pesquisa pode-se observar o não acesso à água potável, a não existência de procedimentos higiênicos na preparação do alimento e em sua ingestão. Por muitas vezes foi possível ver cenas em que crianças e outros membros da comunidade, na busca pela sobrevivência, comiam e bebiam coisas encontradas no esgoto que corria a céu aberto. Ainda foi possível conhecer membros da comunidade apresentando problemas de saúde e contaminação por doenças como as citadas acima, porém sem acesso a médicos ou hospitais.

Esses fatos observados são bem conceituados por Deepa Narayan (apud CRESPO; GUROVITZ, 2002, p. 11), com a definição de pobreza dada pelos próprios pobres:

Pobreza é fome, é falta de abrigo. Pobreza é estar doente e não poder ir ao médico. Pobreza é não poder ir à escola e não saber ler. Pobreza é não ter emprego, é temer o futuro, é viver um dia de cada vez. Pobreza é perder o seu filho para uma doença trazida pela água não tratada. Pobreza é falta de poder, falta de representação e liberdade.

Nesta comunidade, toda a população vive abaixo da linha da pobreza, que segundo a ONU (2009) se refere às pessoas vivendo com menos de um dólar por dia.

4.2 ONG CCDO e Projeto YES

A ONG CCDO, realizadora do projeto, é formada apenas por voluntários, sete cidadãos, moradores da favela Mathare, que junto aos intercambistas que chegam periodicamente de outros países para o trabalho na ONG, gerenciam o projeto. “Trabalho voluntário é aquele em que qualquer pessoa, por sua própria iniciativa, faz uma atividade de qualquer natureza motivada por causa ou ideal, sem ter por objetivo nenhum tipo de remuneração material” (DREYER e JOHANNPETER, 2008, p. 72).

É em um pequeno escritório, sem qualquer estrutura, que as aulas e reuniões do projeto YES acontecem, reunindo turmas de aproximadamente 20 membros da comunidade para a capacitação em empreendedorismo. Durante um período de dois

meses, esses alunos aprendem como iniciar seu próprio negócio, produzindo ao final do curso um plano de negócios que é avaliado por uma comissão que concederá ou não o micro crédito para o futuro empreendedor. Essa comissão é formada por profissionais das organizações apoiadoras do projeto, como o Banco comercial KCB, a AIESEC, a Universidade de Nairóbi e outros. Em acordo Dreyer e Johannpeter (2008), essa ONG faz a promoção do desenvolvimento humano, pois ao manifestar valores éticos e políticos, ela tem o poder de trazer à atenção pública aos problemas esquecidos, assim serve de consciência social de uma nação (DREYER; JOHANNPETER, 2008).

O projeto YES se propõe de forma direta a formar empreendedores e, em sua essência, o projeto ambiciona reverter o quadro de pobreza e exclusão social. De acordo com Franco (2002), a pobreza e a exclusão social não podem ser tratadas apenas com políticas sociais e distribuição de renda, assim se faz necessário utilizar-se de programas inovadores, que priorizem inversões em capital humano e capital social.

O capital humano se refere ao desenvolvimento das potencialidades humanas, ou seja, à capacidade de transformar conhecimento em riqueza (DOLABELA, 2003). No decorrer do treinamento, os futuros empreendedores vão ganhando de volta a capacidade de sonhar, desejar, visionar e então de criar e construir o futuro, que segundo Franco (2002), são essas as propriedades do capital humano.

Ao ensinar o empreendedorismo a esses cidadãos, o projeto lhes permite gerar idéias e transformá-las em empreendimentos. É dessa forma que o empreendedorismo é utilizado como estratégia de desenvolvimento sustentável para comunidades em situação de risco social (MELO NETO; FROES, 2002).

4.3 Os empreendedores

No perfil encontrado, observa-se que a idade dos participantes está concentrada nas faixas etárias de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos, que somadas, correspondem à idade de 80% dos entrevistados.

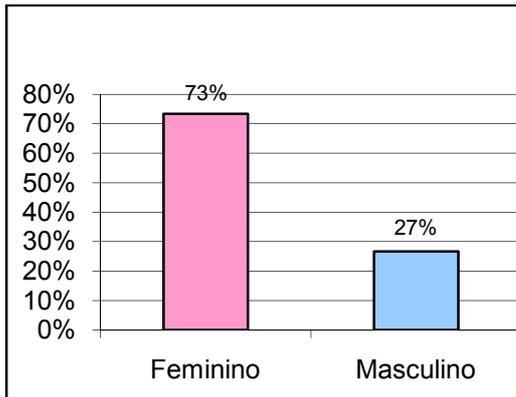


Fig. 1: Sexo dos respondentes
Fonte: Elaborado pela autora

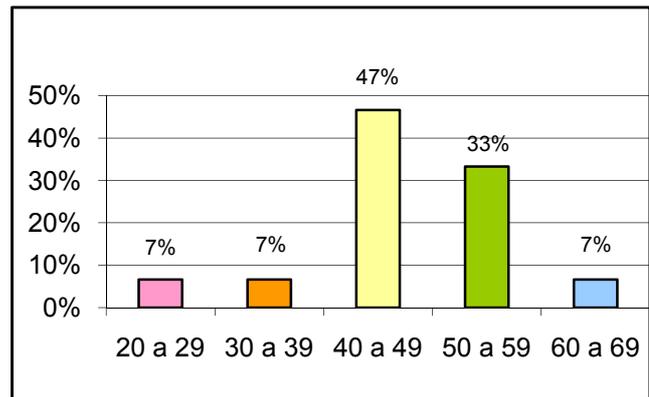


Fig. 2: Idade dos respondentes
Fonte: Elaborado pela autora

Quanto ao sexo, dentre os quinze empreendedores que participaram da pesquisa, onze são mulheres, correspondendo a 73% dos pesquisados. Este número é interessante pelo fato de que a comunidade estudada está inserida no contexto de um país em que a cultura desfavorece às mulheres em relação aos homens e lhes confere um *status* social inferior. Segundo Neri (2008), os programas de crédito podem servir como ferramenta de redução da desigualdade de gênero. Entre as entrevistadas, três declararam não ter tido profissão ou trabalho anteriormente ao programa porque eram casadas, porém, após ficarem viúvas, passaram a ter que sustentar suas casas e famílias.

Os empreendedores entrevistados moram com suas famílias, uma média de 4,93 pessoas por casa. Apenas 20% deles contam com a ajuda de mais alguém para sustentar suas casas, assim 80% dos pesquisados são os únicos provedores financeiros de suas famílias. Nenhum dos entrevistados tem outra fonte de renda que não o empreendimento iniciado com a ajuda do projeto. Dois dos empreendedores dão aula voluntariamente em escolas primárias dentro da favela, outros dois trabalham, voluntariamente, na ONG realizadora do projeto, e um ainda exerce a função de Pastor em uma pequena igreja na mesma favela. Todas as outras mulheres exercem o papel de donas de casa em suas famílias.

Quanto dinheiro você gasta para sustentar a sua casa e a sua família semanalmente? Ao responder essa questão, muitos dos entrevistados ficaram confusos, sem saber calcular um valor semanal. Para eles, somente foi possível responder qual é a necessidade diária. As respostas foram muito parecidas, valores entre 150 e 500 *Shillings*, que na média calculada, aponta um valor de 306 *Shillings*

por dia, gastos para sustentar uma família. *Shillings* é a moeda queniana, que na data da pesquisa, em janeiro de 2009, estava cotada em relação ao Dólar americano da seguinte maneira: 79 *Shillings* correspondem a 1 (um) Dólar americano (*CENTRAL BANK OF KENYA*, 2009). Isso quer dizer que, em média, os empreendedores entrevistados gastam 3,85 dólares americanos diariamente, para sustentar 4,93 pessoas por casa, o que totaliza 0,78 centavos por pessoa, ou seja, menos de um dólar por dia. Segundo a ONU, a expressão linha de pobreza é utilizada para se referir às pessoas que vivem com menos de um dólar por dia, em 2009 atualizado para \$1,08 de dólar americano. Valor este aplicado, insuficientemente, em alimentação, deixando de fora qualquer possibilidade de aquisição de outros bens e serviços essenciais como educação e saúde (ONU, 2008).

4.4 Os empreendimentos

Por microempreendimentos e nanonegócios, pode-se entender as atividades econômicas independentes que contam com poucos recursos, como por exemplo, um vendedor ambulante ou qualquer outro negócio até o tamanho de uma pequena loja com poucos funcionários (NERI, 2008). Com criatividade e talento, os empreendedores iniciaram seus microempreendimentos.

Durante o treinamento os participantes aprenderam sobre o mercado e tiveram a oportunidade de refletir sobre as necessidades da comunidade local e ainda pesquisar pessoalmente o mercado e a futura clientela. A variedade dos negócios surpreende: grãos tostados como aperitivo, leite e carvão, barraca de frutas e legumes, costura de roupas sob medida, roupas, sapatos e utensílios usados, biscoitos feitos em casa, sabão feito artesanalmente, comidas tradicionais e salão de cabeleireiro. Para Franco (2002), o que diferencia o homem como indivíduo construtor do futuro é a capacidade de gerar idéias, inovar, imaginar e se mobilizar para adquirir as distinções necessárias para se tornar capaz de viabilizar esses sonhos. “Ora, isso tem um nome [...] chama-se empreendedorismo” (FRANCO, 2002, p. 62).

A informalidade dos negócios ainda é predominante devida às dificuldades de

pagamento de taxas para o governo. Apenas um dos 15 empreendimentos está registrado de forma legal. Nenhum deles conta com algum tipo de seguro. Como pode se ver no quadro abaixo, apenas um empreendedor paga regularmente a taxa para a prefeitura, o alvará de funcionamento. Outros quatro pagam esporadicamente, quando são cobrados pela rara fiscalização na rua. De acordo com Neri (2008), os microempreendimentos são, por natureza, informais, muitas vezes familiares e, freqüentemente, não apresentam documentação legal, propriedades ou salários regulares.

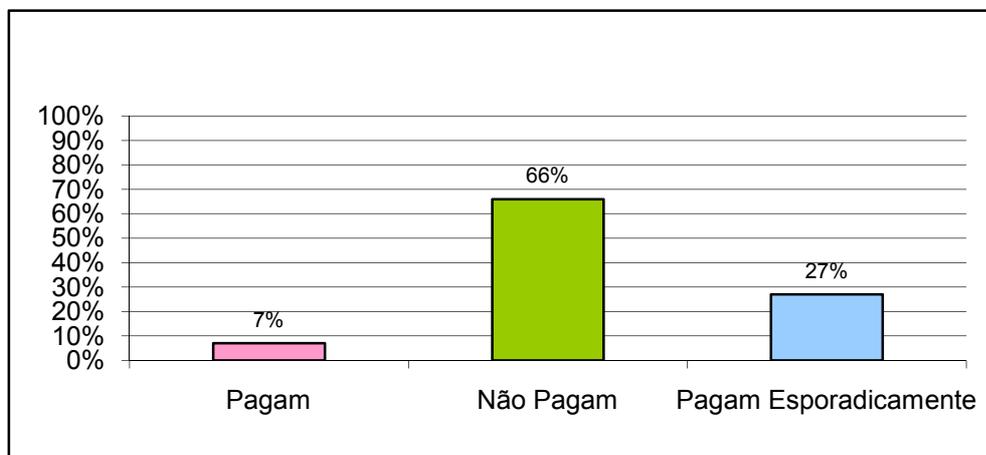


Fig. 3: Pessoas que pagam alvará de funcionamento.
Fonte: Elaborado pela autora.

Outro fator relevante é que 14 entrevistados possuem conta bancária pessoal em instituições bancárias locais, que funcionam como cooperativas, mas passaram a utilizar serviços bancários recentemente e utilizam pouco desses serviços, sem distinção de conta pessoal e conta do empreendimento.

4.5 As mudanças

Os entrevistados foram questionados sobre o lucro gerado diariamente em seus empreendimentos. As respostas variaram entre 200 e 500 Shillings por dia. Porém pode-se observar que a média do valor recebido como lucro do empreendimento, que é de 320 Shillings ou 4,02 Dólares americanos, é um pouco

acima do valor declarado (seção anterior) por eles como valor gasto em suas casas para prover alimentação. Assim, ao responder qual o destino desse valor sobressalente, três dos entrevistados declararam ter colocado seus filhos na escola utilizando esse dinheiro para o pagamento da matrícula, uniforme e material. Convém ressaltar que mesmo nas escolas públicas dentro da favela são cobradas taxas de matrícula e compra de material e uniforme. Assim, são poucas as crianças dentro da comunidade que têm acesso à escola. Ao criar condições para que os filhos dos empreendedores possam freqüentar a escola, esse projeto colabora com o crescimento do capital humano dentro dessa comunidade. Segundo Franco (2002), o capital humano e o capital social existentes em uma comunidade ou organização são os dois fatores ambientais decisivos para seu desenvolvimento. Os níveis de capital humano e de capital social são responsáveis pela capacidade de transformação da renda em mais renda e, conseqüentemente, em bem-estar. Forma-se então um ciclo virtuoso, no qual o capital humano e o capital social são capazes de gerar renda e a renda é utilizada para aumentar o capital social e o capital humano produzindo, então, o desenvolvimento sustentável.

Além de crianças na escola, outros investimentos são priorizados na hora de gastar o lucro recebido com as vendas. Dentre as respostas estão a melhora da alimentação, a compra de roupas e calçados para a família, o pagamento do aluguel da moradia, compra de colchão e outros utensílios domésticos, como recipientes para armazenar água e compra de carvão, que serve como fonte de energia, já que não há qualquer fornecimento de energia pelo governo. Para Sacks (2004), o conceito de desenvolvimento deve incluir igualdade, equidade e solidariedade para que a visão econômica sobre o desenvolvimento vá bem além do financeiro, assim, o principal propósito passa a ser promover a igualdade e elevar as vantagens para os que vivem nas piores condições, reduzindo a pobreza.

Ao serem questionados em relação às mudanças e melhoras ocorridas em suas vidas após a participação no projeto e o início de seus negócios, foi possível ouvir dos empreendedores, depoimentos com grande carga emocional. “Meu trabalho alimenta minhas crianças e agora posso mandá-las para a escola” (Mary Mwaia, 45 anos, produz e vende bijuterias). “Com o primeiro dinheiro, comprei esses sapatos novos, porque os velhos eram muito apertados e já estavam rasgados” (Josephine, 48 anos, vendedora de leite e carvão). A mensuração do sucesso do empreendedorismo social é o impacto positivo na sociedade, é a melhoria da

qualidade de vida de seus beneficiários. (MELO NETO; FROES, 2002).

Durante a reunião de acompanhamento, em meio às discussões sobre clientela, atendimento e preço, os empreendedores concordam entre si ao falarem sobre a importância de fazer a comunidade melhorar. “É ótimo servir a comunidade, eles são meus clientes e eu gosto muito de servi-los e vê-los felizes com minha comida” (Suzan 36 anos, cozinha e comercializa comidas tradicionais). O empreendedorismo social é coletivo, envolve a comunidade em um esforço comum de desenvolvimento. A produção dos bens e serviços para a comunidade permite a melhora nas condições de vida, que ganha mais dignidade ao solucionar as carências dessa população (MELO NETO; FROES, 2002).

Ainda durante as reuniões de acompanhamento, os empreendedores debateram sobre suas necessidades e suas idéias de novos negócios e expansão. Todos eles declararam o desejo de ter mais aulas de empreendedorismo. As sugestões de temas para as aulas variaram entre gerenciamento financeiro, *marketing* e formação de preço. Dentre as idéias de expansão e crescimento dos empreendimentos iniciados por eles está a formalização, a busca de ponto fixo para vendas, a distribuição dos produtos para diferentes lojas, aumentar a variedade dos produtos, melhorar a qualidade, vender para fora da favela, empregar outras pessoas e até ensinar o ofício para outras pessoas da comunidade. Franco (2002), afirma que não há como instigar o desenvolvimento sem desatracar a capacidade dos indivíduos de sonhar e de buscar a realização desses sonhos. Assim, é necessário criar ambientes favoráveis à inovação para se criar uma estratégia de desenvolvimento social. Porém, um ambiente adequado para o desenvolvimento está sujeito à existência de uma cultura democratizante, de cooperatividade e empreendedorismo.

É possível reconhecer a satisfação pessoal dos empreendedores em seus discursos. Eles agradecem aos voluntários e aos envolvidos no projeto pela oportunidade de aprender com eles em cada uma das reuniões. É visível a mudança no aspecto social. Os empreendedores se sentem parte de uma comunidade que agora trabalha para crescer junta. Eles declaram confiar uns nos outros e saber que podem contar com a ajuda dos colegas do projeto para eventuais problemas e dificuldades tanto em seus negócios quanto em suas vidas pessoais. Sinais de cidadania e dignidade aparecem nas palavras dos entrevistados, que mostram orgulhosos os seus empreendimentos, que apresentam seus clientes fiéis durante

as visitas feitas pela pesquisadora nos locais que os empreendedores fazem seus negócios. Concordando com Melo Neto e Froes (2002), ao passar por uma trajetória árdua, esses empreendedores estão sendo transformados, deixando de ser pessoas marginalizadas, socialmente excluídas para chegarem a ser cidadãos. Isso depende de educação, novos espaços e experiências de vida participativa, e então além de cidadão, ser um empreendedor, pois a cidadania vem com um compromisso individual para um coletivo melhor.

“Quando recebi o dinheiro para iniciar meu negócio eu não tinha nada. Agora o dinheiro está crescendo e minha situação pessoal melhorando” (Vincent, 35 anos, comercializa roupas e sapatos usados). Pádua (apud MELO NETO; FROES, 2002, p. 13), diz que com esse novo coletivo, eclodem ímpetos de cidadania. “... brotar esperanças em meios dominados pela desesperança; fé onde a tônica era a descrença; oportunidades onde havia total carência; e conservação da natureza onde existia devastação”. O desejo de transformação toma seu lugar e dá vida à esperança, crença no futuro melhor, coletivo e favorável a todos. É assim que os indivíduos despertam para seu valor e sua capacidade de transformar. Ao reconhecer esse autovalor e capacidade transformadora, os indivíduos-cidadãos passam a empreender, assumem a condição de empreendedores sociais, abrindo seus próprios negócios, criando organizações, buscando recursos e redes de colaboração, investindo seus poucos recursos naquilo que acreditam, na transformação (MELO NETO; FROES, 2002).

Esse povo já está acostumado a lutar. A sobrevivência é uma luta diária a muitas gerações. Uma pequena iniciativa, com poucos recursos, mas com uma liderança vinda de dentro da favela, representando as reais expectativas de um povo, está mudando vidas. Aos poucos e com imensa dificuldade, porém com um fôlego de esperança e um entusiasmo verdadeiro, esses empreendedores mostram aos seus vizinhos que é possível vencer. Isso se multiplica rapidamente. Um pequeno escritório no meio da favela se torna conhecido da comunidade, as pessoas batem na porta pedindo para aprender a empreender. Mais voluntários se juntam na causa, mais empresas apóiam a iniciativa, mais pessoas crescem com essa experiência, que sem muita pretensão, está transformando vidas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pobreza e a desigualdade são problemas globais. O desafio do desenvolvimento precisa ser enfrentado de maneira arrojada e criativa. Para isso um novo conceito de desenvolvimento está sendo difundido, o desenvolvimento sustentável. Esse desenvolvimento utilizou-se do empreendedorismo, do microcrédito e de outras ferramentas, deixando para trás o assistencialismo e trazendo cidadania, valorizando o capital humano e promovendo a inserção social da comunidade objeto de estudo.

Esse trabalho se propôs a identificar a colaboração e as mudanças ocasionadas por meio do empreendedorismo e do microcrédito ao desenvolvimento econômico e social. Ao responder o problema proposto – Como o empreendedorismo pode ser utilizado no desenvolvimento econômico e social da favela? – o estudo de caso mostrou em seus resultados o impacto que um projeto baseado no empreendedorismo pode trazer a uma comunidade em situação de risco, como a da favela estudada.

Ações desenvolvidas em comunidades podem ter um impacto considerável na mudança da vida das pessoas dessas comunidades, mesmo que sejam realizadas por uma pequena parcela dessas pessoas. Tais ações, desenvolvidas em certo número de comunidades com baixo índice de desenvolvimento socioeconômico, podem vir a ter um impacto considerável no desenvolvimento do país como um todo, mesmo que não sejam realizadas na maioria dessas localidades (FRANCO, 2002, p. 123).

Essa pesquisa utilizou-se de diferentes metodologias para mostrar que o desenvolvimento deve-se utilizar de ferramentas inovadoras, como o microcrédito, o empreendedorismo, como a ajuda das ONGs, das instituições financeiras e de toda a sociedade, para alavancar seus resultados em regiões que tem urgência de transformação. A democracia, a cooperação e o empreendedorismo são juntos a base de uma nova concepção de desenvolvimento que por si só expressa a superação da pobreza, ou seja, o desenvolvimento humano e social sustentável.

A pesquisa realizada na favela Mathare, além de colaborar com o alcance do objetivo do estudo, pode ilustrar, exemplificando as mudanças econômicas e sociais que o empreendedorismo de fato está trazendo a uma comunidade que vive em

pobreza extrema.

Apesar das limitações, como a impossibilidade de um maior acompanhamento dos empreendimentos para estudar a expectativa de vida e de sucesso dos negócios iniciados pelos empreendedores pesquisados, a partir deste trabalho será possível propor novos estudos sobre desenvolvimento. Além disso, colabora com a busca de soluções práticas e aplicações do desenvolvimento sustentável.

A pesquisadora sugere que o estudo seja replicado, podendo ser utilizado como projeto piloto em uma favela no Brasil. O Brasil já experimenta os benefícios do micro empreendedorismo e do microcrédito em projetos de sucesso. A troca de experiências, entre países que ainda convivem com a pobreza, precisa ser fomentada para que seja possível aumentar o impacto do desenvolvimento sustentável, alcançando cada vez mais as pessoas que o necessitam.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Nº 9.790, de 23 de março de 1999**. Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. Brasília, 1999. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L9790.htm>>. Acesso em: 05 maio 2009.

CRESPO, Antônio Pedro Albernaz; GUROVITZ, Elaine. A Pobreza Como Um Fenômeno Multidimensional. **Rae-eletrônica**, São Paulo, v. 1, n. 2, p.1-12, 11 jun. 2002. Disponível em: <<http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1178&Secao=PÚBLICA&Volume=1&Numero=2&Ano=2002>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

DOLABELA, Fernando. **Pedagogia Empreendedora: o ensino de empreendedorismo na educação básica, voltado para o desenvolvimento social sustentável**. São Paulo: Editora De Cultura, 2003. 144 p.

DREYER, Lilian; JOHANNPETER, Maria Elena Pereira. **O Quinto Poder: consciência social de uma nação**. Porto Alegre: L&pm, 2008. 324 p.

DRUCKER, Peter F.. **Administração de Organizações Sem Fins Lucrativos: PRINCÍPIOS E PRÁTICAS**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. 166 p.
EUA. Central Intelligence Agency (cia). **The world factbook**. Disponível em: <<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ke.html>>. Acesso em: 15 maio 2009.

FRANCO, Augusto De. **Pobreza e Desenvolvimento Local**. Brasília: Aed, 2002. 366 p.

FUNDO DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (Eua). **Relatório sobre a população mundial 2008**. Disponível em: <<http://www.unfpa.org.br/>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de Pesquisa em Economia e Elaboração de Monografias**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 217 p.

HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). **Políticas Públicas e Desenvolvimento:** bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: Universidade De Brasília, 2006. 340 p.

MATHARE COMMUNITY OUTREACH (Quênia). **About Mathare.** Disponível em: <http://www.matharevalley.org/about_mathare_valley.htm>. Acesso em: 15 maio 2009.

MELO NETO, Francisco P. De; FROES, César. **Empreendedorismo Social:** a transição para a sociedade sustentável. Rio De Janeiro: Qualitymark, 2002. 232 p.

NERI, Marcelo (Org.). **Microcrédito:** o mistério nordestino e o grameen brasileiro. Rio De Janeiro: Fgv, 2008. 376 p.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (Brasil). 1. **Home.** Disponível em: <<http://www.onu-brasil.org.br/>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

QUÊNIA. Central Bank F Kenya. (Ed.). **Foreign currency Exchange Rates.** Disponível em: <<http://www.centralbank.go.ke/rates/exchangeindex.asp?Cat=30-JAN-2009&DayVal=29&MonthVal=0&YearVal=12>>. Acesso em: 15 maio 2009.

SACHS, Ignacy. **Desenvolvimento:** includente, sustentável, sustentável. Rio De Janeiro: Garamond, 2004. 152 p.

UNITED NATIONS (Eua). **The Millennium Development Goals Report.** Disponível em: <<http://www.un.org/millenniumgoals/pdf/The%20Millennium%20Development%20Goals%20Report%202008.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Atlas, 1997.

APÊNDICE A - Roteiro para entrevista Semi- estruturada

Nome

Idade

Quantas pessoas moram na sua casa?

Quantas pessoas na sua casa trabalham fora e ajudam nas despesas?

Quanto de dinheiro é gasto semanalmente para manter a sua casa e família?

Qual é o seu negócio?

Quando iniciou o negócio?

Você recebeu o empréstimo do projeto?

Você tem outro trabalho ou outra fonte de renda?

Qual era o seu trabalho antes de iniciar o seu negócio?

Quanto você ganha por dia com o seu negócio?

O seu negócio é registrado?

O seu negócio tem seguro?

Você tem conta em algum banco? Qual?

Você paga a taxa de funcionamento para o *City Council*?

O que você aprendeu de relevante no curso?

Qual o diferencial do seu negócio? / O que você faz para agradar o seu cliente?

Você planeja expandir o seu negócio? Como?

Que conhecimento ou informação você julga necessário para melhorar os seus negócios?

Quais são os maiores desafios enfrentados em seu negócio?

Qual foi a importância do curso e do crédito recebido?