

## RESUMO

A partir do ano de 2004, uma nova modalidade de crédito pessoal surgiu no mercado brasileiro, mais conhecido por empréstimo consignado, destinado aos pensionistas do INSS. Na ótica da justiça nasce uma preocupação que seria a possibilidade do alto endividamento destes por serem desprovidos, na sua grande maioria, de conhecimentos de educação financeira. Nesta breve pesquisa procuraremos elucidar a questão, observar quais medidas foram tomadas para que a armadilha fosse desarmada por parte das autoridades governamentais e órgãos de defesa do consumidor.

**Palavras-chave:** Empréstimo Consignado. Educação Financeira.

## ABSTRACT

From the year 2004, a new type of personal loans appeared in the Brazilian market, better known as payroll loans, aimed at INSS. In view of justice begins a concern that would be the possibility of high debt because they are devoid of these, the vast majority of knowledge of financial education. This brief survey will seek to clarify the issue, noted that measures were taken so that the trap was disarmed by governmental authorities and organs of consumer protection.

**Keywords:** Payroll Loans. Financial Education.

## 1. Introdução

O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito pessoal destinado aos funcionários públicos, servidores da ativa, aposentados pensionistas, funcionários do exército, marinha e aeronáutica. Surgiu a partir de 2004 com a Lei 10.820 publicada no Diário Oficial da União em 17 de dezembro de 2003 e, atualmente, chega a representar 60% das operações de crédito pessoal. As operações de crédito foram iniciadas pela Caixa Econômica Federal cujas parcelas eram descontadas do benefício previdenciário e, depois, foi estendida às demais empresas de arrendamento mercantil e financeiras, desde que devidamente credenciadas.

Esta modalidade de empréstimo é regulamentada pelo Ministério da Previdência Social e acompanhada pelo Ministério da Justiça e Ministério da Fazenda, portanto, fica clara a preocupação tripartite por considerarem prováveis efeitos econômicos lesivos aos requerentes e a retaguarda ou segurança jurídica em tais operações seria de extrema importância para preservá-los do risco de alto endividamento.

No ano de 2010 as operações chegaram a totalizar R\$ 136 bilhões, conforme informado pelo Banco Central do Brasil, para um total de crédito no mercado que atingiu, aproximadamente R\$ 1 trilhão de reais.

Dentre as vantagens apresentadas, empréstimos com média de juros de 2% ao mês, diferente da taxa de empréstimo pessoal que atinge 212% ao ano. Esta taxa é o atrativo que uniria o útil ao agradável, ou seja, pensionistas pagando o juros mais baixo do mercado e o banco operando com o menor risco possível.

Foi utilizada por 9,3 milhões de aposentados e pensionistas do INSS até a presente data e os empréstimos foram, em média, de R\$ 1.580,00 com pagamento em 33 parcelas. Os aposentados que recebem um salário mínimo responderam pela maior parte dos contratos, sendo o destino do dinheiro para o mercado de bens duráveis e de construção civil.

## 2. Características da Operação de Empréstimo Consignado

O pagamento das parcelas estaria vinculado à folha de pagamento do servidor público, sendo que a garantia do contrato vincularia-se à própria folha de pagamento. Para que isso ocorresse, deveria a instituição financeira se credenciar junto ao Município, Estado ou União para que as parcelas do empréstimo fossem descontadas diretamente da folha de pagamento.

Não haveria necessidade de consulta ao Serasa ou qualquer outra central de crédito, podendo o pagamento ser parcelado de 6 a 72 meses, muito embora, em função das intervenções dos órgãos vinculados ao assunto terem estabelecido um limite máximo de 36 parcelas. Aos interessados, o Ministério da Previdência Social disponibilizou *on line* a tabela de juros cobrados pelas instituições financeiras que variavam de 1,5% a 3,9% ao mês dependendo do prazo acordado e da instituição financeira.

O oferecimento de cartões de crédito aos aposentados passa a ser oferecido após publicação da instrução normativa do INSS no. 117.

Quando do início da oferta do empréstimo, instituições financeiras cobravam a taxa de abertura de crédito, porém, através de circular publicada pelo Banco Central do Brasil em 15 de maio de 2006, a referida cobrança foi suspensa, medida esta saudável, uma vez a taxa garantiria facilmente a lucratividade das instituições financeiras ofertantes.

Para YUNUS<sup>1</sup>, a empresa social é aquela que, como toda empresa, oferece produtos e serviços à sociedade, porém, diferentemente das outras, não paga dividendos aos acionistas e não visa, necessariamente, a maximização dos lucros. Geralmente procuram reduzir a pobreza, promover justiça social e, seus usuários procuram, acima de tudo, satisfação psicológica, emocional e espiritual.

---

<sup>1</sup> YUNUS, M; JOLIS, A. *O Banqueiro dos Pobres*. São Paulo: Editora Ática, 2003.

### 3. Características das Instituições Ofertantes

A instituição financeira ou Sociedade de Arrendamento Mercantil deve estar preparada para vincular-se tecnicamente ao sistema da DATAPREV, o banco de dados do Instituto Nacional da Previdência Social e remeter a lista das operações de empréstimo realizada. O próprio sistema se encarregaria de fazer a reserva de margem consignada de 30% da renda do solicitante por determinação legal. Com base nesta averiguação o empréstimo seria concedido ou não. O próprio sistema informaria se o requerente paga pensão alimentícia judicial, se há na renda recebida incidência de imposto de renda ou se paga mensalidade a alguma associação, de forma que somados não comprometessem a totalidade da renda deste. Caso afirmativo, o empréstimo não seria concedido.

As instituições financeiras participantes devem se enquadrar no conceito do que estabeleceu a Lei 4.595/64 não podendo apresentar débitos junto à Fazenda Nacional, Estadual ou Municipal, devendo estar quites, também, com a Previdência Social, regularizadas com o FGTS e não estarem inscritas em dívidas ativas da União. Devem estar regularizadas no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados (CADIN) e no SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal.

Conforme ABRAMOVAY<sup>2</sup>, há uma visão unilateral no sentido de enxergar o potencial beneficiário como mero receptor de recursos financeiros (...) e satisfazer a necessidade do público excluído do acesso bancário. A necessidade de conceder empréstimos é um elemento fundamental para a sustentabilidade da organização creditícia.

Já YUNUS sugere a construção de um sistema de microfinança de proximidade (...) com formação de redes de relações sociais entre indivíduos como modalidade não patrimonial de garantia, modelo este aplicado no *Grammen Bank*.

### 4. Riscos aos Requerentes

A falta de cuidado e de informação poderá induzir os beneficiários a fornecerem informações e documentos importantes para agentes falsos que se apresentam no mercado através de visita às residências. Sendo hipossuficientes, estes não dispõem de conhecimento suficiente para perceberem tal investida. Portanto, orientações por parte das instituições financeiras para que o público alvo evitasse a visita de estranhos nas residências passou a se disseminar pelo mercado e nos sites das mesmas, passando o Banco Central do Brasil a oferecer o serviço de 0800 para eventuais denúncias.

Outro risco relaciona-se ao uso da cópia do documento original falsificado. Desta forma, pessoas estranhas aproveitavam-se do acesso aos documentos de aposentados e, com a falsificação conseguiam o empréstimo em espécie, porém o aposentado só tomava conhecimento após desconto em seu benefício previdenciário.

Era comum, também, a ocorrência de descontos na folha de pagamento sem o devido repasse à instituição financeira por parte da prefeitura. O banco cedente negativava o nome do funcionário público. Casos como este ocorreram em Avaré (São Paulo) e Santana do São Francisco (Sergipe), o que caracterizou apropriação e improbidade administrativa e gerou ação do Ministério Público contra as respectivas Prefeituras.

O posicionamento legal é que “Não se pode prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor”.

### 5. Entidades de Apoio ao Uso Incorreto do Crédito Consignado

Em função dos fatos apresentados, a Ouvidoria Geral da Previdência Social disponibilizou o PrevFone (0800-780191) ou [www.previdenciasocial.gov.br](http://www.previdenciasocial.gov.br) para que as denúncias fossem apresentadas, além de disponibilizar o acesso à ouvidoria através do endereço eletrônico [ouvidoria@previdencia.gov.br](mailto:ouvidoria@previdencia.gov.br).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor representado pelo Departamento

<sup>2</sup> ABRAMOVAY, R. *Laços financeiros na luta contra a pobreza*. São Paulo: FAPESP, 2004.

de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, além do PROCON também colocaram à disposição do consumidor o disque denúncia via telefone 0800 7070477.

Confederação Brasileira de Aposentados e Pensionistas também se envolveu com as questões relacionadas ao empréstimo consignado.

## **6. Medidas Tomadas para Evitar Abusos por Parte das Instituições Financeiras**

A partir do Ofício DENOR 2005/00517 de 17 de maio de 2005, publicado pelo Departamento de Normas do Sistema Financeiro Nacional, fica proibido negar empréstimos em função da idade, além da operar venda casada e oferecer serviços através do telefone.

Em 25 de maio de 2005 foi preparado um roteiro pela Ouvidoria Geral da Previdência Social, Ministério da Fazenda, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e pela Diretoria de Benefícios do INSS, de forma a combater o número cada vez mais crescente de reclamações no PROCON.

A Lei Federal de número 8.137 proíbe cláusula de exclusividade nas operações e a tipifica como crime contra a ordem econômica a tentativa de eliminação da concorrência, permitindo ao consumidor maiores opções de escolha no mercado, além da concorrência ser favorável à redução da taxa de juros. A mesma lei passa a permitir ao requerente a possibilidade da portabilidade.

Todas as instituições financeiras tiveram que ajustar as campanhas publicitárias, além da conduta nas operações de oferta do crédito consignado tais como, a aplicação da venda casada.

Foi preparado pela Previdência Social um roteiro distribuído nas agências da Previdência e entidades civis de defesa do consumidor, mais conhecido por Roteiro Técnico sobre Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas do INSS respaldado pelo Ofício Denor-2005/00517, de 17 de maio de 2005.

Em 15 de maio de 2006 foi proibida a cobrança da Taxa de Abertura de Crédito.

Em 03 de outubro de 2006 a Fundação Procon-SP promoveu uma nova reunião sobre crédito consignado, com a participação dos Ministérios Públicos Estadual e Federal, do promotor do Estado de São Paulo, Marcos Lyra, da procuradora da república do Ministério Público Federal, Cristina Marilin Vianna e de um representante do Idec – Instituto de Defesa do Consumidor. O objetivo foi definir a adoção de medidas conjuntas que solucionassem os problemas apresentados por algumas instituições que oferecem o crédito consignado, em uma reunião de trabalho intensa com a alta cúpula do INSS e representantes do setor de bancos.

Em agosto, o Procon-SP oficiou o INSS para cobrar a aplicação das penalidades em cima dos abusos cometidos pelas instituições financeiras no crédito consignado, conforme prevê a lei – Instrução Normativa 121, art. 16, I e III alínea a – e entregou documento demonstrando as principais ocorrências detectadas junto aos postos de atendimento. Nos casos em que houver registro de mais que 10 problemas por empresa, a referida instrução passou a prever responsabilidade do INSS na suspensão da comercialização das atividades bancárias, bem como suspensão da comercialização quando do recebimento de reclamações ou recomendações de órgãos de defesa do consumidor por prática lesiva ao consumidor, principalmente o marketing agressivo adotado como prática pelas instituições que vendem esse tipo de crédito.

Os diretores e técnicos do Procon-SP reiteraram o posicionamento do órgão no sentido de condenar algumas práticas adotadas por determinadas instituições que oferecem o crédito consignado, tais como: faltas de clareza na oferta e informação; transparência na publicidade; não apresentação do instrumento de contrato; cláusulas abusivas; envio de cartão sem solicitação; contratação por telefone mesmo após a proibição. E ainda, reiteraram que as instituições que se enquadrarem nas práticas acima seriam autuadas. Os participantes discutiram sobre o posicionamento de cada um dos órgãos presentes, resultado de seminário sobre o tema realizado em junho, e os desdobramentos do

mercado em cima de casos concretos, ocorridos junto ao setor de atendimento.

Uma delas foi o Banco Cruzeiro do Sul, que já havia sido autuado em decorrência da prática do marketing agressivo e da proposta de adesão (oferta publicitária) que apresentava várias cláusulas abusivas, dentre as quais: aceitação de condição estabelecida em contrato registrado em cartório e cartão de crédito adicional, já que a instituição não estava autorizada pela Previdência a realizar também outras ações, como desconto em verbas rescisórias, inclusive de natureza indenizatória, para aposentados e pensionistas; autorização para trocas de informações junto a quaisquer bancos de dados; falta de clareza nos documentos entregues ao contratante (o que dificultava a compreensão de seu sentido e alcance). Outros bancos que incorreram nas mesmas práticas também ficariam sujeitos à autuação.

O Procon-SP adotou medidas cautelares administrativas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, visando à interrupção das práticas abusivas promovidas na comercialização do cartão de crédito consignado.

As reuniões promovidas pelo Procon-SP resultaram do trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Tratamento do Superendividamento que demonstrou que o crédito consignado estava sendo desvirtuado por algumas instituições financeiras e sendo alvo de práticas abusivas que levaram ao superendividamento dos consumidores idosos.

Seguem abaixo as propostas elaboradas a partir do Seminário “Crédito Consignado, Benefícios e Propostas de Aperfeiçoamento Legislativo”, promovido pelo Ministério Público do Estado de São Paulo e a Fundação Procon-SP, em 29 de junho de 2006.

### **6.1. Contratação Direta e Pessoal**

Foi proposta a vedação de qualquer forma de contratação na qual o aposentado ou pensionista (principal destinatário do crédito consignado) esteja fisicamente ausente, abolindo-se, pois, os negócios celebrados por procuradores, gestores de negócio ou mesmo manifestação de vontade por meio eletrônico, além de telefonia.

### **6.2. Devolução em Dobro**

Nos casos de constatação de fraude ou erro na identificação do consumidor, diante de contratações em que não esteve efetivamente presente perante os agentes da instituição financeira na celebração do contrato, propõe-se que haja a imposição de devolução em dobro do valor erroneamente descontado pelo banco, de forma imediata.

### **6.3. Sancionamento da Informação inadequada**

Foi estabelecido um regime de sanções a bancos que não deem informações claras e objetivas, a respeito dos juros cobrados no empréstimo, nos termos do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Tal sistema deve prever sanções que incluam o direito de arrependimento do tomador do empréstimo, com a perda dos juros e devolução do principal, sem acréscimos.

### **6.4. Vedação de Cláusula de Antecipação de Vencimento**

Foi proposto que fosse editada uma portaria pela Secretaria de Direito Econômico, para incluir no rol de cláusulas abusivas, nos termos do artigo 51 do Decreto nº. 2.181/97, as cláusulas utilizadas nos contratos de empréstimo consignado que tragam como causa de vencimento antecipado da dívida o evento morte, bem como a demissão involuntária ou o desligamento involuntário da Previdência Social.

### **6.5. Teto de Juros**

Foi proposto a manutenção da política introduzida pela portaria nº. 06/2006 da presidência do INSS de fixação de tetos máximos de juros, os quais devem ser: a) escalonados em função do prazo do empréstimo e b) inferiores em relação às taxas dos empréstimos garantidos por alienação fiduciária.

A medida proposta não foi um tabelamento de juros, mas uma indicação ao mercado de níveis intoleráveis de juros, por ser abusiva. Não se trata da abolição pura e

simples do teto, mas a sua adequação aos prazos de financiamento.

### 6.6. Limite de Endividamento

Foi proposto que fossem fixados patamares diferenciados de limite de comprometimento ou de endividamento, em função da renda do consumidor, devendo ser este de 10% para aqueles que recebam menos de dois salários mínimos (percentual de comprometimento admissível revelado pelo IBGE em pesquisa sobre orçamento familiar).

### 6.7. Banco de Dados de Reclamações

Foi proposto que a ouvidoria da Previdência Social ficasse incumbida de organizar um Banco de Dados das Reclamações Fundamentadas contra os bancos, divulgando o ranking das instituições com maior número de reclamações, inclusive pela internet. Trata-se de medida que contribuiria para fomentar a melhoria do atendimento e da transparência do sistema.

### 6.8. Câmaras de Mediação para o Superendividamento

Propôs-se que seriam estabelecidas no âmbito do INSS Câmaras de Mediações, para solução de casos de superendividamento dos aposentados e pensionistas, visando à renegociação das dívidas, com a presença obrigatória de representante dos bancos, sob pena de suspensão de novas consignações. Tratou-se de uma medida necessária para resgatar a dignidade de pessoas que se encontravam em situação involuntária de absoluto descontrole financeiro e alijadas do mercado de consumo de gêneros essenciais.

### 6.9. Proibição do Uso do Cartão de Crédito no Sistema de Crédito Consignado

A forma atual de desconto de empréstimos contraídos com cartão de crédito até o limite de 10% do valor do benefício para aposentados e pensionistas induz a pensar que este também é limite de compras do cartão, o que não é verdade, uma vez que poderá haver valor remanescente da fatura que extrapola o

limite de 10% do benefício e que deverá ser pago sem desconto em folha.

Foi proposta a abolição do sistema de Reserva de Margem Consignável. Desta maneira, quem quiser fazer uso de cartão de crédito deverá efetuar os pagamentos do modo tradicional, sem qualquer tipo de desconto em folha.

### 6.10. Informações Completas nos Holerites

Foi proposto indicação nos *hollerites* ou demonstrativos de pagamento do valor total do empréstimo; o valor da parcela; o percentual de juros contratados; o saldo devedor na data de expedição do documento e a instituição financeira responsável pelo crédito.

Tais informações seriam importantes para que o consumidor possa aferir desde o primeiro desconto, a correta execução daquilo que foi avençado, como também ter o controle da capacidade de comprometimento do restante da renda, tanto em relação aos valores quanto ao tempo.

## 7. Efeitos da Crise de 2008 sobre o Crédito Consignado

Após a crise de 2008 o crédito consignado para aposentados recuou 73%. Foram realizadas operações na ordem de 16.365 (novembro de 2008) representando queda de 73% em relação ao mês anterior e o montante contratado foi de R\$ 115,5 milhões. Com a crise do *subprime* nos Estados Unidos os grandes bancos compraram a carteira de crédito de bancos menores e levaram as operações de crédito consignado consigo, porém tais operações não são rentáveis tanto quanto as demais.

### Bancos conveniados no ano de 2005

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA
1. Banco do Brasil
2. Banco BMG S/A
3. Banco BMC S/A
4. Banco Pine
5. Banco Paulista SA
6. Paraná Banco S/A

7.Banco Cruzeiro do Sul S/A
8.Banco Cacique S/A
9.Banco Votorantim S/A
10.Banco Bonsucesso S/A
11.Banco Pan Americano S/A
12.União de Bancos Brasileiros
13.Caixa Econômica Federal
14.Banco Mercantil do Brasil
15.Banco Santander
16.Banco Schain S.A.
17.Banco BVA S/A
18.Sul Financeira S/A

Fonte: Ministério da Previdência Social

### Bancos conveniados em 2012

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA
1.Caixa Econômica Federal
2.Banco do Brasil
3.Banco Real S.A. - ABN AMRO - CORRENTISTA
4.Banco Real S.A. - ABN AMRO - NÃO CORRENTISTA
5.Banco Santander
6.Banco Ibi S/A
7.Banco Itaú
8.Unibanco
9.Banco Banrisul
10.Financeira Alfa S.A.
11.Banco Acredita SCM Ltda
12.BRB Financeira
13.Crediaré/Credifar
14.Banco Bradesco
15.Banco Votorantim/ BV Financeira
16.Banco Cooperativo do Brasil S.A.
17.Banco GE Capital S/A
18.Banco Ficsa S/A
19.Banco Máxima
20.Banco Máxima
21.Mercantil do Brasil Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos
22.Banco Mercantil do Brasil
23.Banco Banestes
24.Banco Parati
25.Banco Cetelem
26.Banco BVA S.A.
27.HSBC Bank Brasil S/A - Consumer Finance

28.Banco Bonsucesso
29.Banco Cacique S/A
30.Banco BGN
31. Banco BMG
32.Banco ABC Brasil
33.Banco Sofisa S/A
34.Citibank
35.Banco BBM S.A.
36.Banco Socicred
37.Banco Morada S.A.
38.RS S.A. / Banco Rural
39.Banco Pine S/A
40.Banco BBM S.A.
41.ASB S/A
42.Banco Semear
43. Banco Schahin
44.Banco Oboé
45.Intermedium C.F.I S/A
46.Banco Matone
47.Banco Sul Financeira
48.Banco Paulista S.A.
49.Banco Cetelem
50.Banco Arbi
51.Banco Cruzeiro do Sul
52.Banco Daycoval
53.Paraná Banco S/A
54.Banco BMC
55.Lecca CFIS.A.
56.Banco Panamericano S/A
57.Banco Crefisa S/A
58.Banco Cetelem
59.Banco Industrial do Brasil
60.Banco Cetelem
61.Banco Luso Brasileiro

Fonte: Ministério da Previdência Social

Observamos, portanto, que apesar da crise no subprime ter provocado a redução na procura, novas instituições se credenciaram para oferecerem o empréstimo, ainda concentrado em bancos de pequeno porte.

## 8. Ranking de Reclamações Contra os Bancos nas Operações de Crédito Consignado

No ano de 2009 foi divulgado pelo Instituto Nacional de Seguridade Social o *ranking* de bancos e financeiras que ofereceram empréstimos consignados e acabaram sendo os vilões do mercado, por fraudes ou não, muitos por empréstimos indevidos:

Instituição Financeira	Reclamações	Procedentes
Banco BMG	2804	1271
Banco BMC	1369	556
Bonsucesso	974	437
Cruzeiro do Sul	681	230
Banco GE Capital	600	230
Banco Schain	559	244
Banco Votorantim	519	298
Banco Pine	384	113
Banco Panamericano	368	115
Banco Industrial	303	159

Fonte: INSS

## 9. Considerações Finais

Conforme observamos, apesar das medidas tomadas por parte das autoridades, a ocorrência de procedimentos inadequados por parte das instituições financeiras continuava a persistir, o que fez com que algumas destas sofressem punições mediante as novas regulamentações e normatizações, o que proporcionou espaço para que os requerentes

lesados pudessem discutir o assunto na justiça e terem os seus direitos reservados diante de práticas ilícitas por algumas instituições financeiras e oportunistas de plantão interessados em tirar proveito deste consumidor de serviços bancários, em sua grande maioria, hipossuficientes. Portanto, o empréstimo consignado, além dos riscos de inadimplência que apresentava no início das operações em 2004 também vitimava funcionários de repartições públicas que não efetuavam o pagamento ao banco fornecedor do empréstimo e de operações realizadas sem a presença deste.

Foi necessário, portanto a atuação dos Ministérios da Previdência Social, da Justiça e da Fazenda, além de entidades representativas da categoria e do PROCON para a regulação do segmento, o que, de certa forma, contribuiu em muito para proporcionar segurança jurídica aos requerentes.

Desta forma, o índice de inadimplência foi controlado pela limitação em 30% da renda dos aposentados, pensionistas e funcionários públicos, tarefa esta feita em conjunto com as empresas de processamento de dados do governo e instituições financeiras, modelando, portanto o risco inerente do comprometimento da renda destes.

Fica, então, registrada a imediata atuação do governo para que o produto empréstimo consignado passasse a ser uma opção a mais para parte da população brasileira, de forma que pudesse usufruir de uma taxa de juros menor em situações que o levasse a contrair empréstimos no mercado. O produto é interessante sob o ponto de vista econômico

## REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, R. **Laços financeiros na luta contra a pobreza**. São Paulo: FAPESP, 2004.
- BANCO MUNDIAL. **The next 4 billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid**. IFC, 2007.
- BASTOS, L. R.; FERNANDES, L. M.; PAIXÃO, L.; e DELUIZ, N. **Manual para elaboração de projetos e relatórios de pesquisas, teses, dissertações e monografias**. New York: 4ª edição, MacMillan, 1993.
- BERMAN, B.; EVANS, J. R. **Retail management: a strategic approach**. New Jersey: Prentice Hall, 1998.
- BITTENCOURT, G.; MAGALHÃES, R.; ABRAMOVAY, R. Informação de crédito: Um meio para ampliar o acesso dos mais pobres ao Sistema Financeiro. In: **Pesquisa e Debate**. São Paulo, v. 16, n. 2 (28), p. 203-248, 2005.
- CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill, 1997.
- CUNHA, L. TAVARES, F. Um País Popular. In: **Isto É Dinheiro**. São Paulo. 17 de agosto de 2005.
- DE SOTO, H. **O Mistério do Capital**. São Paulo: Record, 2001.
- GALLAGUER, Terence. **IV Seminário Banco Central sobre Finanças - Dados Disponíveis, Estudos de Mercado e Segmentação de Clientes**. ([www.bcb.gov.br/pre/SeMicro4/Palestras/09%201%20Terence%20Gallagher.ppt](http://www.bcb.gov.br/pre/SeMicro4/Palestras/09%201%20Terence%20Gallagher.ppt)). Acesso em 15/07/2007.
- GIOVINAZZO, Renata A. **Um Estudo sobre o Desempenho e a Estratégia das Empresas que atuam no Mercado de Bens Populares no Brasil**. Tese (Mestrado). São Paulo, FEA-USP. 2003.
- GLOBAL ENTRENEURSHIP MONITOR (GEM). **Relatório Executivo de Empreendedorismo no Brasil**. Curitiba, 2006.
- GODOY, P.; NARDI, S. **Marketing para o varejo de baixa renda: como otimizar o uso dos 4Ps**. Osasco: Novo Século, 2006.
- GULLI, H. **Microfinance and Poverty: Questioning the Conventional Wisdom**. Washington, D.C.: International American Development Bank, 1998.
- INSTITUTO FERNAND BRAUDEL DE ECONOMIA MUNDIAL. **A Democratização do Consumo**. Braudel Papers, n 39, 2006.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em <http://www.ibge.gov.br>.
- IPEA Data. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Disponível em <http://www.ipeadata.gov.br>
- LATIN PANEL. **Dados cedidos pela empresa**. 2007
- LEVY, M.; WEITZ, B. A. **Administração do Varejo**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: 5ª edição, Atlas, 2003.
- MASLOW, A. **Maslow no Gerenciamento**. 1edição, 2000. Ed. Qualitymark.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 6ª edição, 2004. Ed. Atlas.
- MEZERRA, J. **O Mercado de Micro crédito no Brasil**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- NERI, M. C.; MEDRADO, A. L.. **Experimentando Microcrédito: Uma análise do impacto do CrediAmigo sobre acesso a crédito**. Ensaio Econômico, Escola de Pós-Graduação em Economia da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, n 608, 2005.
- PARENTE, J. **Seminário: Localização de Lojas**. Seminário GVCEV. Varejo Baixa Renda – Adequação do Mix de Marketing. São Paulo, 2007.
- PRAHALAD, C. K. **A riqueza na base da pirâmide**. São Paulo: Bookman, 2005.
- RHYNE, E.; HOLT, S.. **Women in Finance and Enterprise Development**. Education and Social Police Discussion Paper 40. Washington, D.C.: World Bank, 1994.
- SCHREINER, M. **Informal Finance and the Design of Microfinance**. Development in Practice, Vol. 11, No. 5, pp. 637-640, 2001.
- SPERS, R. G. **Proposição de um Modelo de Internacionalização para Atuação de Empresas Brasileiras nos Mercados Populares Internacionais**. Tese de Doutorado em Administração de Empresas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007

VASCONCELOS, M. R.; FUCIDJI, J. R.; SCORZAFAVE, L. G.; ASSIS, D. L. **O todo e as partes: uma análise da desigualdade de crédito entre os estados brasileiros e os determinantes do crédito bancário com a aplicação de dados em painel.** Economia e Sociedade. Campinas, v. 13, n 1 (22), p. 123-149, 2004.

WRIGHT, J. T. C. SPERS, R. G. **Mercado de Bens Populares no Brasil: Desempenho e Estratégias das Empresas.** In: Anais 30º Encontro da ANPAD 2006. Salvador, 24 a 27 de setembro de 2006.

YUNUS, M; JOLIS, A. **O Banqueiro dos Pobres.** São Paulo: Editora Ática, 2003.