

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO

FECAP

MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

HOVANI LUIZ CORTIZ ARGERI

**PRÁTICAS FINANCEIRAS DE MICROEMPREENDEDORAS:
ESTUDO COM AS FINALISTAS DO PRÊMIO “PEQUENAS
GIGANTES”**

São Paulo

2015

HOVANI LUIZ CORTIZ ARGERI

**PRÁTICAS FINANCEIRAS DE MICROEMPREENDEDORAS: ESTUDO
COM AS FINALISTAS DO “PRÊMIO PEQUENAS GIGANTES”**

Dissertação apresentada à Fundação Escola de
Comércio Álvares Penteado - FECAP, como
requisito para a obtenção do título de Mestre em
Administração.

Orientador: Prof. Dr. Edson Sadao Iizuka

São Paulo

2015

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO – FECAP

Reitor: Prof. Edison Simoni da Silva

Pró-reitor de Graduação: Prof. Dr. Ronaldo Frois de Carvalho

Pró-reitor de Pós-graduação: Prof. Edison Simoni da Silva

Diretor da Pós-Graduação Lato Sensu: Prof. Alexandre Garcia

Coordenador de Mestrado em Ciências Contábeis: Prof. Dr. Cláudio Parisi

Coordenador do Mestrado Profissional em Administração: Prof. Dr. Heber Pessoa da Silveira

FICHA CATALOGRÁFICA

A688p	<p>Argeri, Hovani Luiz Cortiz</p> <p>Práticas financeiras de microempreendedoras: estudo com as finalistas do prêmio “Pequenas Gigantes” / Hovani Luiz Cortiz Argeri. - - São Paulo, 2015.</p> <p>91 f.</p> <p>Orientador: Prof. Dr. Edson Sadao Iizuka.</p> <p>Dissertação (mestrado) – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP - Mestrado Profissional em Administração.</p> <p>1. Empreendedorismo - Brasil - Mulheres. 2. Mulheres de negócios – Brasil. 3. Mulheres de negócios – Estudo de caso. 4. Administração Financeira.</p> <p style="text-align: right;">CDD 658.421</p>
-------	---

HOVANI LUIZ CORTIZ ARGERI

**PRÁTICAS FINANCEIRAS DE MICROEMPREENDEDORAS: ESTUDO COM AS
FINALISTAS DO PRÊMIO “PEQUENAS GIGANTES”**

Dissertação apresentada à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP, como
requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração.

COMISSÃO JULGADORA

Prof. Dr. Edson Sadao Iizuka
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP
Professor Orientador – Presidente da Banca Examinadora

Prof. Dr. Edson Ricardo Barbeiro
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP

Prof. Dr. Wilson Toshio Nakamura
Universidade Presbiteriana Mackenzie

São Paulo, 27 de maio de 2015.

RESUMO

Esse estudo explora o microempreendedorismo feminino e suas práticas de gestão financeira. O tema do trabalho tem ganhado importância em âmbito acadêmico e empresarial, entre outros fatores, pelo crescimento do número de mulheres proprietárias de empreendimentos. Além disso, em âmbito nacional, há poucas pesquisas desenvolvidas sobre o microempreendedorismo feminino. Outro fato de destaque é o surgimento de políticas públicas que têm alcançado microempreendimentos, o que reflete a importância dessa temática para o cenário nacional. Nesse sentido, o presente estudo se propõe a discutir como as microempreendedoras fazem a gestão financeira de seus negócios. Para atingir esse objetivo, a pesquisa, a qual tem caráter qualitativo e exploratório, conta com revisão sistemática da literatura e com roteiro de pesquisa semiestruturado, que toma como base uma amostra não probabilística e intencional. Foram entrevistadas dez microempreendedoras da amostra pré-selecionada. Os principais resultados apontam para as seguintes proposições: (i) as microempreendedoras entrevistadas têm boas noções das ferramentas de gestão financeira; (ii) as microempreendedoras entrevistadas têm acesso aos serviços bancários, entretanto, a grande maioria das entrevistadas se utiliza de serviços bancários básicos, tais como débito e crédito; (iii) as microempreendedoras possuem noções de finanças, riscos financeiros, contabilidade e taxas de juros, noções estas que estão diretamente relacionadas às características das microempreendedoras entrevistadas.

Palavras-chave: Empreendedorismo. Microempreendedorismo. Microempreendedorismo feminino. Sistemas de gestão financeira. Crédito.

ABSTRACT

This study explores the feminine microentrepreneurship and their financial management practices. The theme of this work has gained importance in academic and business level, among other factors, by the growth in the number of women landowners ventures. In addition, nationwide, there are few developed research on the female microentrepreneurship. Another important fact is the emergence of public policies that have achieved microenterprises, which reflects the importance of this issue to the national stage. In this sense, this study aims to discuss how the micro-entrepreneurs make the financial management of their business. To achieve this goal, the research, which has qualitative and exploratory character, has systematic literature review and semi-structured script research, which builds on a non-probabilistic intentional sample. Ten micro-entrepreneurs were interviewed. The main results point to the following propositions: (i) the micro-entrepreneurs interviewed have good notions of financial management tools; (ii) the micro-entrepreneurs interviewed have access to banking services, however the vast majority of respondents make use of basic banking credit and debit services; (iii) the micro-entrepreneurs have notions of finance, financial, accounting, interest rates, these notions that are directly related to the characteristics of microentrepreneurs interviewed.

Keywords: Entrepreneurship. Microentrepreneurship. Women microentrepreneurship. Management financial system. Credit.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1- Participação de mulheres no total de empregadores e conta própria	12
FIGURA 2 - Acompanhamento do retorno.....	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REVISÃO TÉORICA	10
2.1 EMPREENDEDORISMO	10
2.2 EMPREENDEDORISMO FEMININO.....	11
2.3 MICROEMPREENDEDORISMO FEMININO	14
2.4 PRÁTICAS FINANCEIRAS E DE GESTÃO.....	17
3 METODOLOGIA.....	21
4 ANÁLISE DE RESULTADOS.....	24
4.1 ANÁLISE DO PERFIL DAS ENTREVISTADAS	24
4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
REFERÊNCIAS	63
APÊNDICE A – APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	66
APÊNDICE B - TRANSCRIÇÕES DO QUESTIONÁRIO NA INTEGRA	69
APÊNDICE C – FICHA DE PARTICIPAÇÃO DE PESQUISA	91

1 INTRODUÇÃO

Há um crescente aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho, fato este que tem aumentado a parcela feminina entre os indivíduos que compõem a População Economicamente Ativa (PEA). O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), por meio do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), informa que em um período de oito anos, entre os anos de 2001 e 2009, o número de famílias brasileiras chefiadas por mulheres aumentou de 27% para 35% (TANURE, 2014).

Além disso, estudos apontam para a crescente participação das mulheres no empreendedorismo brasileiro. Segundo o IBGE (2014, a participação feminina saltou de 28,7% em 2001 para 30,8% em 2011; em estudo elaborado pelo Sebrae (2013), das novas empresas que se iniciam, 51,3% tem em seu quadro societário ou são de propriedade de mulheres. As motivações das mulheres para essa elevada participação são diversas, tais como: realização pessoal, independência financeira, percepção de oportunidades no mercado, liberdade de tempo, necessidade de maior liberdade para o exercício da maternidade e necessidade de sobrevivência (BUTTNER; MORRE, 1997; SEBRAE, 2013). Muitas dessas mulheres tornam-se empregadoras e geram, desse modo, renda e emprego, influenciando o desenvolvimento local, principalmente onde o poder público e suas ações governamentais não são suficientes (NEL; MARITZ; THONGPROVATI, 2010).

O presente trabalho encontra motivação na medida em que o microempreendedorismo feminino tem ganhado relevância no cenário econômico brasileiro, quer seja pela autossuficiência das microempreendedoras, quer seja pela possibilidade de sustento de si mesma e muitas vezes de sua família, ou ainda pelos motivos de geração de emprego e renda. Por conseguinte, esse estudo pretende contribuir de forma empírica e teórica para o tema, de forma que possam surgir novos estudos e que entidades e organismos de apoio ao microempreendedorismo feminino recebam informações relevantes para seus projetos nessa área.

Para subsidiar esse estudo foi concretizada uma parceria com uma organização não governamental de apoio à gestão de microempreendimentos, a Aliança Empreendedora,

entidade ligada à sustentabilidade e distribuição de renda por meio do conhecimento e apoio ao empreendedorismo.

A Aliança Empreendedora (<http://www.aliancaempreendedora.org.br>) tem como missão viabilizar acessos para pessoas e comunidades de baixa renda para que possam tornar-se empreendedores, promovendo a inclusão e o desenvolvimento econômico e social, por meio de três grandes frentes: conhecimento, crédito e comercialização. A entidade se mostrou interessada no objeto do estudo, e disponibilizou um grupo relevante para o estudo: as trinta empreendedoras finalistas do Concurso Pequenas Gigantes.

O concurso Pequenas Gigantes elaborado pela Aliança Empreendedora foi realizado em parceria com o Instituto Walmart, organização da sociedade civil de interesse público mantida pela corporação Walmart, que tem como missão a promoção do autodesenvolvimento para que as pessoas vivam melhor. O concurso selecionou, a partir do número de candidatas inscritas, os trinta melhores projetos e as denominou finalistas do concurso, com a finalidade de que recebam treinamento em gestão empresarial. Os planos de negócios dessas finalistas foram submetidos a uma banca independente de julgamento, para serem escolhidos os três melhores projetos e, portanto, vencedores do concurso.

Para efeitos dessa pesquisa, se consideram microempreendedoras as mulheres que foram enquadradas pela Aliança Empreendedora e pelo Instituto Walmart como tais, a partir de dois critérios: 1- faturamento máximo anual de até R\$ 240.000,00; 2 – as empreendedoras devem ter suas atividades formalizadas, ou seja, empresas constituídas devidamente regularizadas junto ao poder público.

Diante do exposto, o presente estudo se propõe a discutir a seguinte questão de pesquisa: Como é realizada a gestão financeira e de crédito de microempreendedoras? Para isso, são propostos dois objetivos de pesquisa: (i) levantar informações financeiras sobre os empreendimentos selecionados na amostra da pesquisa; (ii) explorar as práticas de gestão financeira e de crédito das microempreendedoras pré-selecionadas pelo concurso pequenas gigantes.

Apesar da elevada e crescente participação feminina no empreendedorismo, é possível observar a baixa participação do tema em estudos acadêmicos. Como exemplo, Silveira et al (2010) analisaram 179 artigos acadêmicos que tratavam de empreendedorismo,

entre os períodos de 2004 e 2008, e foi possível notar que apenas dois desses artigos (1,11%) versaram sobre empreendedorismo feminino. Esse fato evidencia a incipiência do tema objeto desse estudo e justifica a proposta dessa dissertação.

Como base para a realização do estudo, foi feita revisão teórica acerca dos temas de Empreendedorismo, Microempreendedorismo, aspectos do Microempreendedorismo Feminino e sobre as ferramentas de gestão pertinentes a esse tipo específico de negócio, com suas características e peculiaridades (OLIVEIRA, 2005).

No que se refere à estrutura dessa pesquisa, o trabalho foi desenvolvido em sete seções. Na seção dois foi realizada uma revisão teórica em que se apresenta o empreendedorismo, com vistas a identificar o indivíduo empreendedor, suas características pessoais, motivações e questões de cunho comportamental; na sequência o estudo versa sobre o empreendedorismo feminino e o microempreendedorismo feminino, em que são apresentadas as questões que levam a mulher a empreender, suas motivações e desejos em suas escolhas e o perfil de empreendimento que adotam; na última seção, serão abordadas as práticas financeiras e de gestão, em que se apresentam as ferramentas que são pertinentes a esse tipo de negócio, tais como: faturamento, fluxo de caixa, gestão de estoques e custo de financiamentos externos.

Dando sequência ao trabalho, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados, em que serão descritos os métodos que esse estudo utilizou em sua execução. A penúltima etapa da pesquisa refere-se às análises dos resultados encontrados; por fim, serão tecidas as considerações finais do trabalho, com destaque para as oportunidades de pesquisas futuras sobre a temática, bem como as referências utilizadas na construção desse trabalho e apêndices.

2 REVISÃO TEÓRICA

Essa seção tratará do referencial teórico utilizado na construção da pesquisa. Serão abordados os principais conceitos sobre Empreendedorismo, Empreendedorismo Feminino, Microempreendedorismo e Práticas Financeiras e de Gestão.

2.1 EMPREENDEDORISMO

A origem etimológica de empreendedorismo vem da França e manifesta a ideia de um indivíduo que leva algo adiante, ou seja, empreender está relacionado a uma atitude positiva e firme no sentido de criar algo, tornar viável e tem o sentido de ser custoso e difícil. O dicionário Aurélio (2010, p. 462), define o empreendedorismo do seguinte modo: “Atitude de quem, por iniciativa própria, realiza novos métodos com o objetivo de desenvolver e dinamizar serviços, produtos ou quaisquer atividades de organização e administração”.

O economista Schumpeter (1961) dedicou-se a criação de teoria para aclarar o tema do empreendedorismo, e para ele empreendedor é uma pessoa versátil, detentora de técnicas e capaz de produzir recursos financeiros e conduzir atividades internas de uma empresa.

As academias têm se detido ao estudo do tema empreendedorismo; se por um lado as corporações se modernizam ao longo do tempo, por outro, a competição tem se intensificado cada vez mais, sendo esse tipo de indivíduo cada vez mais importante para esse contexto de acirrada competição empresarial, tornando o espírito empreendedor uma necessidade de sobrevivência das novas empresas e organizações.

Nesse sentido, Drucker (1996) destaca a importância da inovação e da assunção de riscos dentro do empreendedorismo, componentes presentes no contexto empresarial, e fontes de sucesso ou de fracasso de um empreendimento. Em decorrência disso, em uma sociedade desenvolvida a capacidade dos empreendedores é muito importante.

Empreender é a capacidade de atender o instinto intuitivo e imaginativo, criando um novo modelo, gerando novas cadeias de valores, novas necessidades, atendendo a novos conceitos. Para Schumpeter (1961), se faz necessária a destruição criativa, para que se estabeleça um novo paradigma; desta forma, o risco não pode ser subtraído do processo e

outra grande característica do empreendedor passa a ser a assunção de riscos controlados, para o atendimento de resultados que sejam imprescindíveis para o sucesso do empreendimento.

Uma das vertentes do empreendedorismo é a economia solidária, dentro da qual se destacam as operações de microcrédito. Tais operações nascem em 1976, em Bangladesh, por intermédio do Prof. Muhammad Yunus, o qual desenvolve um modelo de financiamento de garantia mútua entre os participantes, por meio da tomada de crédito a taxas justas de mercado. Esses créditos, por sua vez, têm a capacidade de auxiliar na melhoria de qualidade de vida das pessoas (SANTOS; BORGES, 2013).

É sabido também que o empreendedorismo tem um caráter importante, uma vez que o empreendedor é a mola propulsora da sociedade em face da inovação, ao desenvolvimento de novos produtos, a geração de novos negócios; nesse sentido, o desenvolvimento da economia de um país está diretamente ligado ao empreendedorismo (SCHUMPETER, 1961).

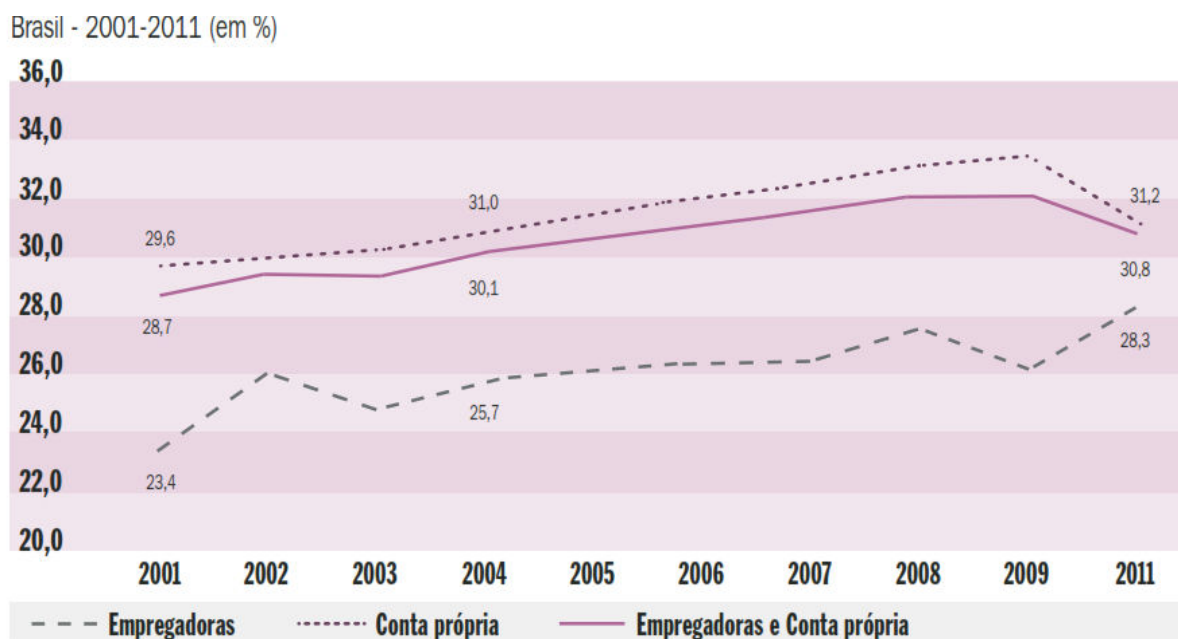
Nesse sentido, o empreendedor representa parcela importante da sociedade, pois ele a desloca criando novos produtos e serviços, e cria demandas para tais produtos e serviços (DRUCKER, 1996). Segundo o conceito da psicologia elaborado por David McClelland (1976) empreender relaciona-se à necessidade humana de realização, para Paulino (2003) quando esta suplanta as demais necessidades o sujeito é um empreendedor nato.

Verifica-se, portanto, que há uma mola poderosa por trás do empreendedorismo, pois ele cria um novo modelo de negócios, cria uma nova demanda, esta, por sua vez, traz desdobramentos que o empreendedor não pretendia, mas que são maiores do que ele esperava. Como exemplo é possível citar o Prof. Yunus e seu empreendimento, o *Grameen Bank*, dentro do qual, por meio de soluções simples, desenvolveu uma rede de garantias mútuas, hoje chamada de microcrédito, e criou algo grande, novo, e com inúmeros desdobramentos para toda uma sociedade. (YUNUS, 2000).

2.2 EMPREENDEDORISMO FEMININO

A crescente participação das mulheres no cenário empresarial pode ser demonstrada pela pesquisa Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio), conforme a Figura 1:

FIGURA 1- PARTICIPAÇÃO DE MULHERES NO TOTAL DE EMPREGADORES E CONTA PRÓPRIA



Fonte: IBGE (2014, p.32).

Embora a maioria do total de empregadores ainda seja formada por homens, a curva do gráfico demonstra que há uma acentuada evolução das mulheres no cenário do empreendedorismo brasileiro, uma vez que a participação feminina saltou de 28,7% em 2001 para 30,8% em 2011. Isto significa, em números absolutos, um acréscimo de sete milhões de mulheres, segundo o anuário Mulheres Trabalhadoras 2013, elaborado pelo Sebrae em parceria com o Sebrae.

Muitas são as razões que levam as mulheres a realizarem empreendimentos. Nesse sentido, um dos fatores comuns na análise de histórias de vida de empreendedores é a existência de modelos empreendedores na família, principalmente entre os pais ou pessoas mais próximas. Este é um dos determinantes do papel empreendedor, pois no processo de identificação desenvolvido com esses indivíduos há um aprendizado cognitivo, afetivamente construído, que resulta na assimilação e na reprodução do modelo e, neste caso, do modelo empreendedor. Partindo dessa premissa, alguns estudos demonstraram uma possível relação entre empreendedoras que tiveram pais ou parentes empreendedores e a opção pelo empreendedorismo (BELCOURT, 1990; GOSSELIN; GRISÉ, 1990). Tais

estudos, entretanto, não mencionam se a influência também ocorreu para o setor de atividade no qual os pais ou modelos atuavam (MACHADO, 2003).

De modo geral, há duas formas motivadoras de a mulher empreender: a primeira é circunstancial e a segunda é por desejo. A primeira é consequência direta das habilidades pessoais e capacidades físicas, e está relacionada a atividades mais rudimentares, sendo mais presente em empreendimentos pequenos, atividades informais, microempreendimentos individuais e microempreendimentos, cujo faturamento não pode ser superior a R\$ 3,6 milhões por ano, conforme a lei 123/06.

A segunda motivação está relacionada ao desejo pessoal. Neste caso, as atividades são mais amplas e as empreendedoras possuem maior grau de instrução e em média estudam mais que os homens; segundo o Pnad 2009 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio) entre a classe de jovens de faixa etária entre 20 e 24 anos, as mulheres estudaram 10 anos, enquanto que os homens 9,3 anos.

Outro ponto de destaque é o de que a abertura da empresa está diretamente relacionada à participação da empreendedora no capital da organização, embora existam poucos estudos neste sentido, Mukhtar (1998) conclui em sua pesquisa internacional entre empreendedoras do Reino Unido que há predomínio da propriedade individual; já na Austrália, as empreendedoras detêm em média cinquenta por cento do capital social, sendo as outras parcelas do capital social normalmente dividida com familiares.

Em contrapartida, um estudo realizado no Canadá concluiu que em oitenta por cento das sociedades as mulheres recorrem a outras pessoas para compor o capital societário da empresa e, em setenta e dois por cento dos casos o sócio é o próprio parceiro. Entre as empresas que possuem em seu quadro societário o cônjuge da empreendedora, aproximadamente metade tem participação igual e a parcela restante tem participação minoritária. Além disso, quatorze por cento das empreendedoras detêm participações societárias em outras empresas (COLLERETTE; AUBRY, 1990).

Pesquisas recentes indicam que a principal razão para que empreendedoras busquem sócios é a facilidade para obtenção de crédito, acelerando assim o crescimento dos negócios. Em contrapartida, há pesquisas que indicam que a maioria das empreendedoras buscam sócios por não acreditarem em sua capacidade gerencial (COLLERETTE; AUBRY, 1990).

É possível que haja uma tendência por parte de mulheres em iniciar empresas na forma de sociedade, não obstante, essa pode ser também uma inclinação para as pequenas empresas, em geral, e não somente para as que são criadas por mulheres. (MACHADO, 2003).

No estudo elaborado por Cramer et al. (2012), por meio de seus estudos teóricos e empíricos os autores evidenciam a dualidade da vida contemporânea, a mulher com suas características de sensibilidade e leveza têm grandes vantagens na condução de seus negócios, sob o aspecto de motivação de equipe e sentido de todo, também com relação à questão das tratativas dos detalhes as mulheres levam vantagem em relação aos homens na liderança de seus negócios, porém a mulher tem dificuldade de ver o todo, ou seja análise mais ampla e macro visão.

Ainda segundo o estudo de Cramer a dicotomia que textualmente está resolvida entre os direitos iguais entre homens e mulheres não é bem assim na prática, pois existe um sem número de questões que ainda não estão totalmente dirimidas, tais como a questão da maternidade. A mulher é empreendedora, mas em geral tem o desejo de ser mãe e isto toma tempo e gerir uma empresa também toma tempo, isto divide a mulher em suas atividades; outra questão levantada é a de que os fornecedores, inclusive bancos, na hora de conceder linhas de crédito diferem uma empresa gerida por uma mulher e uma por um homem, elas creditam ao fato da mulher ter a probabilidade da maternidade o que eventualmente afastaria a empreendedora do negócio (CRAMER et al., 2012).

2.3 MICROEMPREENDEDORISMO FEMININO

Em meados dos anos 1980, se popularizou e ganhou aplicações nas mais diversas áreas do conhecimento uma nova tecnologia, a dos semicondutores, responsável pela revolução da microeletrônica, e que rompeu os paradigmas existentes e fez surgir novas relações.

Com isso, o modelo existente de produção não se mostrava mais eficiente e as crises econômicas abateram os países, com acentuação de desemprego e taxas de crescimento da

economia próximas de zero. Para Schumpeter (1961), o fenômeno do desenvolvimento econômico exige que o modelo quando atinge seu ponto de saturação seja destruído, e ele denomina o sujeito que tem a prerrogativa e capacidade para fazer isto de empreendedor, em sua teoria ele chamou o fenômeno que encerra um ciclo e inicia um novo ciclo permitindo então a sociedade da época uma nova era de crescimento de destruição criativa; dessa feita é possível se iniciar um novo ciclo de crescimento.

Drucker (1996), por sua vez, afirma que empreender é a capacidade de criação contínua, ofertando sempre produtos e serviços de melhor qualidade e preços mais baixos; dessa forma, o empreendedor se agiganta e em última análise tem em sua estratégia ações monopolísticas, ainda que este não seja seu objetivo principal. McClelland (1976), por meio de abordagem comportamental, defende que o empreendedor é o sujeito que tem características comportamentais ímpares que o impulsionam em direção a seu objetivo.

A sociedade contemporânea vivência há alguns anos uma mudança em sua estrutura econômica; com a automação industrial, as grandes corporações industriais empregam cada vez menos e outros setores necessitaram absorver esse contingente de pessoas e então se tornou mister a necessidade de empreender, o que levou ao crescimento de novos micronegócios, apoiados por órgãos governamentais nacionais e internacionais, tais como a ONU (Organização das Nações Unidas), OMC (Organização Mundial do Comércio), OECD (Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico), BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), os governos nas três esferas da gestão executiva, entre outras entidades com objetivo final voltado a esse fim.

No Brasil um conjunto de normas e leis foi elaborado nos últimos anos com o objetivo de apoiar o microempreendedorismo, criando assim as figuras jurídicas do microempreendedor individual (MEI), da empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI) e da microempresa (ME), com o intuito de prover ao microempreendedor brasileiro condições de operacionalização de seu negócio. Este conjunto de leis prevê contabilidade simplificada, isenções de impostos, alíquotas reduzidas para alguns tributos, simplificações operacionais junto à receita e a fazenda para recolhimento e fiscalizações, entre outros benefícios, dentre os quais podemos destacar o chamado Estatuto da Micro e Pequena Empresa (BRASIL, 2012).

Com essas ações, o governo brasileiro teve dois grandes objetivos, conforme dispõe o artigo 1 da Lei 123/06; o primeiro foi o de buscar estes contingentes de impostos que ele não tinha como obter e o segundo é o de proporcionar seguridade social aos microempreendedores e eventuais funcionários de seus negócios.

Como consequência destas iniciativas governamentais, os microempresários ao saírem da informalidade obtêm condições de participarem de um mercado mais estruturado e com sistema financeiro mais acessível, também por meio de linhas de crédito específicas para esse fim. Neste sentido, a presente pesquisa visa analisar o microempreendedorismo, que pode ter as mais diversas conceituações tendo em vista o critério de faturamento bruto anual que na amostra deste estudo foi delimitado como faturamento máximo anual de R\$ 240.000,00, e o critério de microempreendimentos formais, estando fora do objeto estudado as atividades empresarias que se encontram na informalidade, ou seja, os mesmos critérios utilizados pela Aliança Empreendedora no Prêmio “Pequenas Gigantes”.

É comum perceber no microempreendedorismo feminino a interligação entre a atividade desenvolvida pela empreendedora e a de seus pais ou familiares, seja por motivos de proximidade do objetivo fim do empreendimento buscando maior segurança ou por crer que terá um suporte inicial da família, ou conhecimento prévio, por meio do apoio de órgãos governamentais nacionais, internacionais, e demais entidades que tem como objetivo desenvolver o negócio da microempreendedora; por meio dessas organizações, têm se fornecido capacitação, metodologia e ferramentas de gestão para que o negócio eleve seu nível de profissionalização. Ainda que inicialmente a microempreendedora inicie seu negócio em decorrência de seu *hobby*, ou seja, é habilidosa ou gosta da prática de alguma atividade e por este motivo a faz bem, quando por alguma necessidade precisa exercer alguma atividade remunerada é a esta que recorre (CARTER; ANDERSON; SHAW, 2001).

Diversos são os motivos que levam a mulher a tomar a decisão de se tornar microempreendedora (MACHADO, 2003); entretanto, é necessário que a microempreendedora se prepare para o mercado para que ela obtenha êxito em sua atividade.

A atividade do microempreendedorismo feminino está diretamente ligada à capacidade da microempreendedora e esse é o primeiro fator de sucesso para o negócio. Nesse sentido, o capital humano é fundamental, porque está diretamente ligado à figura da

microempreendedora e, neste ponto, as mulheres podem ter vantagem sobre os homens por, de modo geral, estudarem mais. Segundo a teoria do capital humano a educação tem influência na produtividade e, como consequência, na lucratividade do empreendimento. O segundo fator de sucesso é o capital financeiro. A microempreendedora, de modo geral, se utiliza de recursos próprios e de apoio e empréstimos de familiares, tais como pais, irmãos e cônjuges. Nesse sentido, o capital financeiro é fator limitante em todo tipo de negócios e, devido também a movimentos internacionais como, por exemplo, o da OECD, o governo brasileiro vem se esforçando na criação de políticas públicas, para que as microempreendedoras se formalizem e obtenham de forma mais simples o crédito. (MAGALHÃES, 2012).

O terceiro fator determinante está ligado ao capital social. Nesse sentido, a microempreendedora deve cuidar de sua rede de relacionamentos profissionais, pois o acúmulo de capital social é importante para o desempenho da atividade do negócio; para pequenos negócios, por exemplo, é vital ter fornecedores e parceiros de confiança que possam criar sinergia com seu negócio apoiando e dando sustentação a este.

Além disso, é necessário ter e manter relacionamento próximo e saudável com seus grupos de interesse. Com a velocidade de circulação de informações pelas redes sociais, por exemplo, as microempreendedoras devem estar a par de novas relações comerciais e comportamentos de compra dos clientes, sendo este o viés mais importante do capital social (MAGALHÃES, 2012).

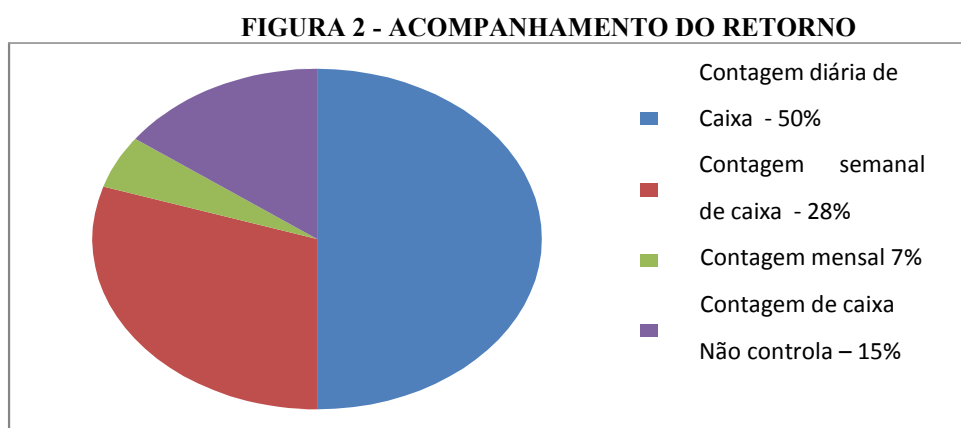
2.4 PRÁTICAS FINANCEIRAS E DE GESTÃO

No Brasil há um grande número de indivíduos que trabalham por conta própria e que não possuem situação regularizada junto aos órgãos competentes. Como consequência desse fato e da legislação vigente no país, estas pessoas estão desamparadas dos serviços sociais, tendo acesso limitado aos meios de crédito comumente utilizados pelas empresas regularizadas.

Com o objetivo de amenizar esse problema, o governo brasileiro, no ano de 2006, aprovou a Lei Complementar de número 123/06, que institui a figura do microempreendedor individual, que inicialmente teve um faturamento anual limitado em 36 mil reais por ano. Esta lei conferia ao microempreendedor a personalidade jurídica e tinha uma abrangência limitada a quinhentas atividades. Este mecanismo de integração social foi muito bem aceito e sua evolução se deu de forma rápida, com algumas premissas simples, tais como: unificação de impostos, enquadramento pelo limite de faturamento anual, e, sobretudo, contabilidade e escrituração simplificada e adaptada a este tipo de negócio (SILVA, 2013).

Superada a etapa inicial da formalização de uma empresa, e por menor que seja este empreendimento, é necessário ter controles financeiros, ainda que estes ocorram de forma simplificada. Como exemplo desse controle é possível destacar duas ferramentas: o fluxo de caixa e a margem de contribuição, às quais cabe, juntamente a outras ferramentas, informar sobre a vida diária e de curto e médio prazo da empresa (OLIVEIRA, 2005).

Marques et al (2014), em seu artigo sobre controles financeiros em fiteiros instalados no entorno do Campus da Universidade Federal do Pernambuco, apresentam uma pesquisa que visa medir o nível de organização que estes microempreendedores possuem em relação aos recursos financeiros, sendo o controle de caixa o principal indicador. Apesar disso, a partir da Figura 2 é possível notar que 15% dos microempreendedores não utilizam o fluxo de caixa como ferramenta de gestão:



Fonte: Marques, Souza e Pessoa (2014, p 12.).

Ao analisar a parte de contas a pagar e contas a receber da pesquisa efetuada com os fiteiros do Recife, Marques et al. (2014) indicam que aproximadamente 65% dos microempreendedores se utilizam de cadernetas e que o restante se utiliza basicamente da memória para gerir suas contas a pagar e contas a receber.

É importante destacar que há fatores que levam os empreendedores à informalidade. Nesse sentido, Oliveira e Forte (2014) apresentam como causas raízes a não concordância dos empreendedores com as taxas e impostos cobrados pelo Estado e contadores.

Outro fator, importante é a não percepção dos ganhos obtidos pela formalização de sua condição como empresário, e os possíveis benefícios junto aos órgãos de crédito e entidades publicas, tais como Receita Federal e Previdência Social.

Muitos desses microempreendedores são pessoas de baixa renda que têm em suas atividades sua única fonte de renda de seus lares, fato este que pode ajudar a explicar as razões que levam à confusão financeira entre sua atividade profissional e sua vida pessoal, ou seja, por falta de conhecimento os empreendedores podem não separar os custos empresarias dos custos pessoais, o que pode levar a estoques excessivos, falta de estoque, o capital de giro e o fluxo de caixa conforme destaca o Manual do Sebrae (OLIVEIRA, 2005), são ferramentas de suma importância para a gestão do negócio e por este motivo são objetos de esforços do Sebrae no sentido de treinar as microempreendedoras a manejar bem estas ferramentas.

Para este público o crédito ainda é uma operação difícil, nebulosa, arriscada e bastante onerosa, conforme assevera Marques et al. (2014). Em que pese o governo nos últimos cinco anos ter criado uma série de políticas públicas de apoio e financiamento às pequenas e médias empresas, o que vem ao encontro da necessidade de formalização e criação de políticas de alcance a este tipo de público, ainda existe um largo caminho a ser trilhado para que mais atividades estejam regularizadas e operando formalmente.

Com esse objetivo o Oliveira(2005), elaborou um manual denominado “Como Elaborar Controles Financeiros”, e passa a descrever passo a passo como elaborar os controles para a gestão de um microempreendimento, retratando o conceito, como se utilizar

das ferramentas e quais vantagens o microempreendedor terá ao se utilizar destas ferramentas, conforme segue:

Capital de giro - O microempreendedor deve avaliar suas necessidades de estoque, de vendas a crédito, inadimplementos, entre outros, no caso concreto da atividade do empreendedor.

Fluxo de caixa - É o controle que permite ao empreendedor ter uma visão clara dos meses futuros e suas necessidades de caixa, tendo como parâmetros, contas a pagar e receber, necessidade de estoque, precisões de sazonalidade e concessões de crédito; o manual relata a importância de controlar a gestão, o que permite ao empreendedor ter uma visão clara da evolução de seu negócio.

Apuração de resultados - O empreendedor deve ter esse mecanismo para ter ciência da gestão de sua atividade, saber sua evolução, sua eficiência no mercado e alinhar sua política comercial.

A próxima seção do trabalho tratará do percurso metodológico utilizado nessa pesquisa.

3 METODOLOGIA

Esse estudo toma como base teórica o conteúdo advindo de periódicos acadêmicos, dissertações de mestrado, teses de doutorado, artigos científicos e livros. A partir desses materiais, foram construídos os referenciais teóricos e empíricos da pesquisa, sustentando o objeto de estudo, no caso o microempreendimento feminino. A partir disso, foi executada a revisão teórica dos temas Empreendedorismo, Empreendedorismo Feminino, Microempreendedorismo Feminino e Práticas Financeiras e de Gestão.

Esse estudo é caracterizado como uma pesquisa qualitativa quanto à forma de abordagem, e quanto ao objeto trata-se de um estudo exploratório, pois visa obter maior número de informações por meio de pesquisas realizadas (GIL, 1999). É possível mencionar que se trata de uma pesquisa qualitativa e exploratória também pela existência de poucas pesquisas com esse tema e enfoque.

Com a finalidade de selecionar uma amostra não probabilística intencional e, representativa para o estudo, foi apresentada, pelo Prof. Dr. Edson Sadao Iizuka, a organização Aliança Empreendedora, por sua missão relacionada à atividade empreendedora. Trata-se de uma entidade voltada à sustentabilidade e distribuição de renda por meio do conhecimento e apoio ao empreendedorismo.

Foi realizada uma primeira reunião na sede da Aliança Empreendedora, em que estiveram presentes os seguintes participantes: o mestrando Hovani Luiz Cortiz Argeri, a representante da Aliança Empreendedora, Cristiane B. Filizzola e o Prof. Dr. Edson Sadao Iizuka, orientador do presente estudo.

Inicialmente foram apresentados o escopo e os objetivos acadêmicos e empíricos do estudo. Nesse momento, a representante da Aliança Empreendedora se mostrou interessada em cooperar com o projeto, e nos informou que detém uma base de informações bastante vasta, e nos apresentou um recorte de sua base de dados, a qual denominou de finalistas do concurso Pequenas Gigantes.

Trata-se de um concurso realizado pela Aliança Empreendedora em parceria com o Instituto Walmart, organização da sociedade civil de interesse público mantido pela

corporação Walmart. Foi aplicado um questionário que consiste em um roteiro semiestruturado de onze questões abertas, com vistas a extrair informações relevantes ao estudo.

Após a análise da base de dados fornecida pela Aliança Empreendedora, formada em sua maioria por microempresárias de regiões periféricas da Grande São Paulo, foi possível notar que há atividades empresariais que surgiram ou que ainda são exercidas dentro de comunidades; de modo geral, a amostra reflete a realidade de mulheres que não tiveram condições adequadas de treinamento e ensino regular para se preparar para empreender.

Para a elaboração do roteiro foi feito um pré-teste com duas microempreendedoras, com a finalidade de validação do questionário, verificação do nível de compreensão das respostas das entrevistadas, checagem do tempo de respostas das empreendedoras, dúvidas, sugestões, desvios e inconsistências. Esse pré-teste foi de suma importância para a verificação da adequação da pesquisa ao escopo pretendido, bem como sobre o tempo de entrevista médio, o qual foi de 15 a 20 minutos por entrevista; validado o pré-teste, os passos seguintes foram: (i) agendamento das entrevistas para a aplicação do questionário; (ii) execução do roteiro de entrevistas com as empreendedoras que se dispuseram a participar; (iii) transcrição e tabulação dos dados e informações colhidos nas entrevistas.

O questionário proposto foi construído com base em estudos anteriores como, por exemplo, o “Manual do SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros do ano de 2005”, estudo desenvolvido pelo SEBRAE com o objetivo de fornecer aos microempresários ferramentas de gestão financeira para suas atividades econômicas.

Além do manual, o questionário foi elaborado com base na Dissertação de Mestrado de Géssika C. da Silva, sob o título “Espírito Empreendedor Feminino: Relações de Gênero, Informalidade e Microcrédito no Grande Recife”. Esse estudo aborda a informalidade de microempreendedores e o impacto das ações governamentais de apoio à formalização do microempreendedor.

Por fim, algumas das perguntas foram elaboradas a partir do seguinte artigo, publicado em 2014 na revista Conexio: “Microempreendedor Individual: Fatores da Informalidade”. Esse trabalho aborda questões de cunho comportamental, momentos

marcantes das empreendedoras, histórias de sucesso, projetos, suas estratégias de crescimento e fidelização de clientes, controles financeiros, retornos de investimentos, taxas de juros, fluxos de caixas, gestão de ativos tangíveis e intangíveis.

O roteiro de pesquisa semiestruturado, com perguntas abertas, foi elaborado com o objetivo de estimular a fala das entrevistadas, e com a finalidade de extrair o nível de conhecimento dessas empresárias acerca das ferramentas de gestão financeira. Além disso, o estudo visou descobrir qual o nível de utilização desses mecanismos, independentemente do nome que eventualmente as microempresárias possam dar para as ferramentas de gestão por elas utilizadas.

A próxima seção do estudo tratará da análise dos resultados da pesquisa.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Essa seção pretende analisar os dados e informações levantados a partir das entrevistas realizadas com as microempreendedoras do Desafio Pequenas Gigantes. Essa seção foi dividida em duas partes: a primeira está relacionada à análise do perfil das dez microempreendedoras entrevistadas; a segunda seção está relacionada à análise das entrevistas realizadas.

4.1 ANÁLISE DO PERFIL DAS ENTREVISTADAS

A média de idade das entrevistadas nessa pesquisa é de 40 anos. A entrevistada mais nova tem 27 anos de idade e a mais velha 53 anos de idade. Esse fato indica que, em média, as microempreendedoras apresentam idade madura, mas, ao mesmo tempo, é possível notar grande heterogeneidade na idade das empresárias.

Quanto ao grau de instrução, nota-se que a maioria das entrevistadas frequentou uma instituição de ensino superior (seis entrevistadas). Entretanto, somente duas das entrevistadas concluíram algum curso de ensino superior. Além disso, três entrevistadas concluíram o ensino médio e apenas uma frequentou a escola apenas até o ensino fundamental. É possível notar que há as entrevistadas, de modo geral, possuem grau de instrução superior ao apresentado pela maior parcela da população brasileira. Quanto ao estado civil, a maioria das entrevistadas são casadas (cinco entrevistadas), três são solteiras e duas divorciadas. Além disso, a grande maioria das entrevistadas tem filhos (oito entrevistadas).

Outro ponto de destaque na construção do perfil das empreendedoras é a renda. Nesse aspecto houve muita discrepância entre as entrevistadas. A menor renda (R\$500,00) foi apresentada por uma empreendedora que atua de forma artesanal, por meio da oferta de mini bolos, sem ponto comercial e somente sob encomenda ; em que pese sua baixa renda pessoal, fica patente que a microempreendedora tem planos de crescimento e investe em equipamentos e treinamentos. A maior renda apresentada foi de R\$7.000,00 e a média de renda entre as entrevistadas de R\$2.210,00.

Quanto à análise do perfil dos microempreendimentos, é possível notar que a idade média dos negócios é de 7,9 anos, sendo que o empreendimento mais recente tem dois anos de funcionamento e o mais antigo 21 anos. Nesse sentido, é possível notar resultados heterogêneos para a idade dos empreendimentos das entrevistadas.

Em relação ao faturamento das empresas, tem-se que quatro empreendimentos apresentaram faturamento de até R\$18.000,00 por ano (ano base 2013); três empreendedoras faturaram entre R\$120.000,00 e R\$240.000,00 no mesmo período. As demais entrevistadas (três) apresentaram resultados entre essas faixas de valores. Quanto aos colaboradores, em média os negócios possuem 7,6 funcionários.

Com base nesses dados e nas respostas dos questionários, foi elaborada a seção seguinte do trabalho.

4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

Essa seção trata da análise das entrevistas em si, e foi organizada seguindo a sequência das questões do questionário proposto às empreendedoras.

Questão 1

A questão 1 trata das percepções das microempreendedoras sobre o nível de planejamento em relação aos seus empreendimentos no que se refere à gestão financeira do negócio. As respostas foram analisadas e perceberam-se dois padrões de respostas:

- (i) Atividades não estruturadas/planejadas;
- (ii) Atividades “semiestruturadas”.

Atividades Não Estruturadas

Ao analisar os primeiros passos do negócio as microempreendedoras contaram com algum tipo de planejamento financeiro estruturado, tinham esse quesito em mente, ou esta questão não estava em seu espectro de preocupações.

“Olha, **sinceramente eu não imaginava que ele daria certo**. O negócio foi dando certo aos poucos, e eu fui me aprimorando, fazendo cursos, e fui descobrindo aos poucos. Eu nem imaginava montar um negócio. Esse é meu primeiro negócio” (Entrevistada 1).

“**Não, eu nunca acreditaria que ele fosse florescer da maneira que ele está florescendo agora**. Porque assim, eu comecei com produtos diferentes do que eu tenho hoje e parti para uma outra linha. Eu comecei fazendo network e depois fui para sustentabilidade. Quando comecei fiquei com o pé atrás, e até hoje noto que há um certo preconceito, pois às vezes não sou vista como uma empreendedora, mas somente como uma simples artesã, lembrando que eu trabalho com reaproveitamento de resíduos. Então tá dando muito certo. É meu primeiro negócio” (Entrevistada 7).

“(Risos)Olha, **na verdade eu nem sei se eu tinha essa dúvida**, na verdade meu negócio caiu no meu colo. Eu nem pesquisei ou procurei, por isso meu caso é meio atípico, ele surgiu e eu fui levando e fui procurando cursos para eu me atualizar, mas não foi algo planejado. Ai fui procurando cursos. Mais ou menos em 1998 fui consultora Natura, como autônoma e eu também era líder, e ganhava prêmios e troféus, inclusive vários prêmios. Já tinha essa veia empreendedora e não sabia. Essa atividade foi muito boa financeiramente, de muito sucesso, parei quando minha filha nasceu. Eu tive dinheiro e até comprei um estoque e fui atrás de empresas para fazer divulgação. Era muito legal, a Natura tem um percentual bom de comissão”(Entrevistada 8).

“É doce, todo mundo gosta de doce, **não tem como não dar certo**. É algo relativamente fácil de vender, todo mundo gosta e é fácil de fazer. A aceitação é grande. Esse é meu primeiro negócio sim” (Entrevistada 2).

“Porque eu acredito no projeto, **acredito no meu produto e na minha qualidade**. Eu trabalho com doces e bolos finos. Esse é meu primeiro negócio” (Entrevistada 3).

“**Porque hoje em dia todo mundo se preocupa em se arrumar né**, todo mundo se preocupa com a beleza, eu vejo pela minha área. Meu produto é bem aceito né, o pessoal procura bastante. Esse é meu primeiro negócio sim” (Entrevistada 5).

“Como? O porquê que ele daria certo? **Eu persevero muita nas coisas** que eu vou fazer e ai eu tenho muita certeza de tudo que eu vou fazer entendeu, eu insisto muito. É sim

meu primeiro negócio, apesar de ajudar meu marido na padaria, eu ajudo ele na administração” (Entrevistada 6).

“Olha, porque quando eu iniciei as peças já chamavam atenção por si só, já tinha um olhar bacana das pessoas que olhavam, elogiavam e falavam que era um diferencial. Cada vez que eu fazia uma peça eu tentava colocar algum elemento novo. A aceitação foi muito grande, logo de início. **No início eu fazia por necessidade, pois estava desempregada** e sabia que era boa com as mãos, aí nisso as pessoas elogiavam muito e falavam que era muito diferente. As peças por si só se vendiam aí eu enxerguei um nicho de mercado. Eu já tive uma loja, em sociedade, no início estava dando muito certo, mas aí tive problemas na sociedade, pois as ideias não batiam” (Entrevistada 9).

“Há oito anos, **foi uma necessidade minha de procurar uma lavanderia e não encontrar uma lavanderia no bairro onde eu moro**. Como assim não tem nenhuma lavanderia aqui perto? Como essas pessoas fazem para lavar cortina, tapetes, etc? Então por isso que eu achei que daria certo sim, porque muita gente tinha que sair daqui para ir até o centro para usar uma lavanderia. Esse é meu primeiro negócio formal sim, já trabalhei com muita coisa e fiz bicos para complementar a renda” (Entrevistada 10).

Atividades Semi Estruturadas

“Eu iniciei o meu negócio há vinte anos, e quando eu resolvi voltar para o mercado de trabalho eu não sabia muito bem o que eu queria fazer. Eu gosto de trabalhar com o público e trabalhei por muitos anos em uma empresa aérea lidando com o público, foi então que apareceu a oportunidade da lavanderia. Na cidade onde eu morava que era Embu das Artes, não tinha lavanderia e foi então que eu pensei que **não tendo na cidade a chance de dar certo era bem maior e aí eu montei o ponto de atendimento lá em Embu e a lavanderia Santiago era quem fazia o serviço para mim**, então eu só tinha o ponto de atendimento. Nessa época eu projetei ter vários pontos de atendimento na região (Embú, Itapeperica, Taboão da Serra) e não tinha a intenção de fazer a operação, só o atendimento, e com isso fui buscar um parceiro que topou fazer o negócio comigo, mas depois de seis meses esse meu parceiro que informou que iria vender a lavanderia, e eu entrei em pânico (risos), foi então que ele me disse que queria vender, mas que queria vender para mim! Esse é sim meu primeiro negócio” (Entrevistada 4).

Comentários à Questão 1

Ao se analisar as microempreendedoras entrevistadas não se verificou um único caso em que a microempresendedora tem um planejamento econômico prévio e de viabilidade de seu negócio, nem tampouco de assunção de riscos, somente se viu na resposta da entrevistada 4 um esboço de planejamento de risco em que a microempresendedora se dedicou inicialmente a comercializar o produto e deixou a parte produtiva/industrial a um parceiro, com isto, mesmo que de forma intuitiva mitigou seus riscos operacionais e econômicos ; essa entrevistada tem nível superior incompleto, é casada e é responsável em 100% da renda familiar.

Questão 2

A questão 2 tinha como objetivo verificar se são as microempresendedoras que controlam diretamente a gestão do dinheiro, e se controlam os aspectos financeiros das microempresas de forma adequada. Após análise se percebeu dois padrões gerais de comportamento:

- (i) As que consideram fazer uma boa gestão dos recursos financeiros;
- (ii) As que não consideram fazer uma boa gestão dos recursos financeiros.

Gestoras que consideram fazerem uma boa gestão financeira do seu negócio.

“Sim, sou eu. Eu acredito que sim, pois iniciei ao final de 2010 e começo de 2011. Iniciei com 600 reais e uma máquina caseira. Hoje eu tenho uma casa alugada para fazer meu negócio, e consigo ter um dinheiro que paga todas as minhas despesas fixas. Eu posso não ter lucro todo mês, mas consigo manter o negócio aberto” (Entrevistada 1).

“Sou eu que faço tudo, só sou eu na verdade. Eu penso que faço uma boa gestão do dinheiro sim, pois tenho todos os pagamentos referentes à empresa em dia, adquiero novos equipamentos para a empresa, tudo com dinheiro que é da própria empresa. Se está tudo funcionando é porque a gestão está indo bem”(Entrevistada 2).

“Eu cuido de tudo eu que faço tudo. Eu acredito que atualmente **está difícil de responder, porque eu não tenho tido muito lucro**, mas eu acredito que sim, pois tenho conseguido comprar as coisas para a empresa e tenho conseguido investir nela, por exemplo em aparelhos” (Entrevistada 3).

“Também. Sou eu que lido com a parte financeira, decisões, tudo. Acredito que fazemos **sim uma boa gestão do dinheiro**. O dinheiro é curto, mas consigo controlar bem e tenho alguns procedimentos para não me perder no negócio, e o principal deles é que não se tira dinheiro do caixa durante o dia. Se eu estiver na empresa ninguém tira dinheiro do caixa, pois eu acho que essa postura é que me ajudou muito, pois o ex dono tirava o dia inteiro o dinheiro do caixa. Quando eu fiquei trinta dias com ele para estudar o negócio ele ia tomar um café e abria o caixa, para tomar um café idem, etc. Com isso eu pensava: Como ele vai saber quanto tem no final do dia? Será que ele vai ter dinheiro para pagar as contas?” (Entrevistada 4).

“**Eu e minha sócia dividimos esse trabalho. Acho que fazemos sim**, temos experiência com os produtos” (Entrevistada 5).

“Sou eu que lido, isso. **Com certeza administro bem esse dinheiro**. Eu acho que sim porque tenho muito cuidado com as coisas que eu vou fazer, eu não sei explicar” (Entrevistada 6).

“Sim, sou eu. **Acredito que realizamos sim, eu multipliquei por quatro lojas**, então eu consegui dar um bom retorno para o investimento e fazer ele crescer de alguma forma” (Entrevistada 10).

Gestoras que consideram não fazerem uma boa gestão financeira ou não estarem aptas a fazerem a gestão de seu negócio.

“Isso, sou eu. (risos) **Não! Eu sou uma negação nessa parte**. Esses dias mesmo eu comentei com uma amiga que apesar de fazer faculdade de gestão eu vou deixando de lado, me preocupo muito com a criação e acabo esquecendo o lado da gestão” (Entrevistada 7).

“Sim, sou eu. **Eu acredito que a gestão poderia ser melhor**, pois na minha empresa sou eu e eu (risos). Eu chuto e agarro no gol, isso é o mais difícil para o empreendedor. Teve

que atender bem, cuidar das vendas, administrar, então acho que é muito difícil ser multitarefas” (Entrevistada 9).

“Atualmente não. Eu contratei uma empresa para isso, pois não dou mais conta de fazer tudo. A empresa faz isso para mim, inclusive cobranças. Essa parte financeira é sempre um problema, por isso optei por essa empresa. Mas, ainda me falta à parte de planejamento, é isso que me falta. Não sei responder, acho que tenho sim um descontrole financeiro. Todo negócio tem problemas, no meu caso eu faço um controle meu por Excel e o negócio cresce numa média de 40% por ano, e fica difícil de controlar. Outra coisa é que tenho grande dificuldade em saber quanto tenho de lucro, por isso, fica até essa dica para um eventual curso ou workshop para nós. Acho que minha empresa faz uma boa gestão sim. Primeiro porque temos um faturamento bom, todo dinheiro que entra eu invisto. Eu cresci muito, então eu acho que foi muito bom” (Entrevistada 8).

Comentários à questão 2

Em que pese sete das entrevistadas considerarem serem boas gestoras financeiras de seus negócios suas respostas tem um embasamento um tanto quanto superficial, como podemos ver na resposta da entrevista 6 “Sou eu que lido, isso. Com certeza administro bem esse dinheiro. Eu acho que sim porque tenho muito cuidado com as coisas que eu vou fazer, eu não sei explicar.” já às respondentes que se consideram más gestoras dos recursos financeiros de seus negócios parecem estar mais embasadas e mais próximas de um crescimento e profissionalização, haja vista que a entrevistada 8, por exemplo, notou a necessidade de suporte profissional e contratou uma assessoria para esse fim. Por não ser especialista na área financeira a empreendedora enxergava essa situação como um problema e “não conseguia dar conta de tudo”. Por esse motivo contratou profissionais para gerir suas contas a pagar e a receber, seu fluxo de caixa, entre outros.

Questão 3

O intuito da questão 3 foi o de resgatar de que forma as microempreendedoras entrevistadas obtiveram capital para o início de seus negócios, com vistas a identificar padrões como:

- (i) Capital próprio;
- (ii) Ajuda/apoio de familiares
- (iii) Financiamento através de instituições financeiras de fomento ou de mercado.

E também verificar se as microempreendedoras entrevistadas fazem algum tipo de planejamento de médio e longo prazo.

Microempreendedoras que iniciaram somente com capital próprio.

“Eu comecei na verdade trabalhando com materiais menos nobres, mais baratos, mais alternativos, logo, com custo menor. No início eu comprava com o dinheiro que eu vendia. Meu primeiro empréstimo eu peguei somente em 2012, para comprar a minha primeira máquina industrial. **Comecei com um investimento inicial de R\$600,00, do meu bolso**”(Entrevistada 1).

“Foi no risco mesmo. **Eu peguei tudo que eu tinha e fui fazendo devagarzinho**, também consegui dois empréstimos pequenos, para microempreendedor mesmo e fui fazendo. Eu tinha uma reserva e juntei com o empréstimo”(Entrevistada 2).

“Eu fui aos poucos. Eu tinha um investimento particular e com isso fui comprando material, então fui investindo aos poucos. Eu **tinha uma reserva e usei para começar o negócio**, sem pregar empréstimo. Eu quero muito que ele cresça”(Entrevistada 3).

“Eu consegui começar porque já tinha experiência. **Financeiramente eu tinha um dinheiro de reserva e comecei**. Não peguei empréstimo, fui eu e minha sócia investindo”(Entrevistada 5).

“Eu trabalhava com salão de beleza né, ai comecei a trabalhar, trabalhar e deu certo. Aos poucos fui comprando a cadeira e tudo o mais que precisava. **Não peguei empréstimo no começo** não, depois eu peguei com o Banco do Povo”(Entrevistada 6).

“Aos poucos mesmo sabe, fui fazendo algumas peças e vendendo. **Tudo que entrava era investimento** e agora acho que tá numa fase que to começando a ter lucro. Já posso até terceirizar o trabalho. Antes eu fazia e deixava para algumas pessoas venderem pra mim, mas poucas peças. Hoje consigo atender pedidos para eventos, aniversários e até lojas. Então foi uma coisa assim que saltou, foi além daquilo que um dia eu imaginei. Foi tudo muito artesanal mesmo”(Entrevistada 7).

“Olha, juntei a minha equipe e o primeiro evento caiu no meu colo. Um amigo do interior me disse para fazermos um baile do Havaí ai juntei cinco parceiros e começamos. Hoje é difícil de ter evento pequeno. **Com a venda desse evento consegui tocar o negócio** ai foram surgindo outros eventos. Eu não tive crédito no início. Investia 100% do lucro no negócio. Fiquei uns três anos sem ver dinheiro”(Entrevistada 8).

“Olha, quando eu comecei eu via meu saldo e quanto eu tinha de retirada. Quando comecei eu estava desempregada, eu não tinha nada. **Eu comprava com o que vendia** e isso foi gerando uma rotatividade nesses valores, e ai que eu consegui me manter, manter as compras de matéria prima, eu comecei com dez peças e hoje faço mais de mil, então foi gradativo” (Entrevistada 9).

Microempreendedoras que iniciaram com capital próprio, mais uma parcela de financiamento de terceiros.

“**Eu entrei sem dinheiro nenhum.** Na época meu marido estava trabalhando num banco, e como eu já tinha vontade de trabalhar, pela flexibilidade e horário e por eu já querer ter um negócio então tudo aconteceu no momento certo. **Juntei um carro (meu carro), assumi as dívidas que a lavanderia tinha, ele me facilitou para pagar (ex dono)**, ele me mostrou que eu conseguiria pagar com o dinheiro da própria lavanderia e que não precisaria tirar dinheiro da família. No começo foi difícil, pois eu não tinha conhecimento do assunto, então tive medo de assumir tantas coisas e não conseguir, mas acho que quando queremos muito conseguimos. Tivemos muita disciplina e meu marido me ajudou muito, até porque depois fomos descobrindo que a empresa tinha várias dívidas, depois é que eu fui entender que estava muito ruim financeiramente” (Entrevistada 4).

“Eu **pedi demissão do emprego onde eu era supervisora de loja e com a rescisão e mais um empréstimo com o banco Itaú eu totalizei dez mil reais** e com isso eu abri o primeiro posto de coleta” (Entrevistada 10).

Planejamento Estratégico e Plano Tático

“Olha, eu quero que meu negócio se mantenha, e que ele deixe de ser somente por encomenda para **ter um lugar físico** e estou tentando trabalhar para isso. Quero isso para no **máximo um ano**” (Entrevistada 2).

“Meu objetivo é que **em breve eu tenha um comércio aberto**, pois hoje não tenho, quero ter uma vitrine para mostrar meus produtos. Quero trabalhar muito bem sem perder o foco na qualidade. Quero ser reconhecida. Eu pretendo que tudo isso aconteça **no máximo em dois anos**. Eu quero em um ano ter essa loja e para os outros projetos até dois anos” (Entrevistada 3).

“Meu maior sonho é conseguir ter **uma sede própria, mas não vejo isso a curto prazo**, até pela situação que nosso país vem passando, apesar que já tivemos um período muito bom, mas agora não é esse período. O ano passado foi um período muito difícil para o meu negócio, então eu acho que a longo prazo dá. É um objetivo pessoal, acho que pelo menos mais quinze anos a frente do negócio para conseguir” (Entrevistada 4).

“Eu **quero ampliar mais o salão**. Quero ampliar o que já tenho e contratar mais funcionários. Quero atingir isso em **uns dois anos**” (Entrevistada 5).

“Eu quero diversificar ainda mais o produto, quero ter uma variedade maior para que possa crescer mesmo e assim, eu to pensando grande agora, to pensando até em exportação. Para colocar uma meta assim, **uns dois anos para pelo menos saber tudo que eu preciso para exportar, evolução de produto, qualidade, matéria prima, exportação, entre outros**” (Entrevistada 7).

“Como toda pequena empresária meu sonho é ter uma boa renda mensal e ver meu negócio crescer e poder gerar empregos para ajudar as pessoas, gostaria de poder ajudar

mais. **Minha meta atual é tentar esses 40% anuais de crescimento e aumentar o número de funcionários, pelo menos um por ano**” (Entrevistada 8).

“Eu quero ter **um carro para fazer a entrega do meu produto, eu quero aumentar meu ateliê**, pois ele é bem pequeno. Quando eu comecei a trabalhar eu não fiquei em casa, eu criei meu próprio espaço de trabalho. Eu quero o carro até maio de 2016 e a ampliação do espaço eu quero que venha um pouco antes, até o final do ano (Entrevistada 9)”.

“Em relação ao meu negócio eu quero fazê-lo crescer ainda mais. Eu **quero abrir mais lojas**, mas é praticamente impossível hoje tomar conta de tudo, então eu to tentando fazer mais clientes para os pontos que eu já tenho. Em resumo quero aumentar meus número de clientes e aumentar minhas lojas. Até o final do ano eu coloquei como meta dobrar o faturamento na loja, não sei se vou conseguir pois o primeiro trimestre, mas ainda estou tentando conseguir” (Entrevistada 10).

“Conseguir **comprar um automóvel, mudar de lugar o ateliê**, em um lugar bem melhor localizado. Eu quero me afastar um pouco da periferia e quero conseguir um automóvel. Quero tudo isso em um prazo mínimo de dois anos” (Entrevistada 1).

“Meus sonhos... eu quero me manter, dar oportunidades para as pessoas e é isso. **Eu sonho muito alto, sonho em ter mais salões**, dar mais oportunidades para as pessoas, poder ter uma vida melhor, com um pouco mais de sossego porque eu não tenho, é muito corrido mas está bom, quero dar uma vida melhor para os meus filhos e mostrar para eles que nossa vida vem do trabalho, tem que trabalhar, tem que continuar, se eles seguirem eu vou ficar muito feliz. Se eles derem continuidade nas poucas coisas que conseguimos. Eu quero abrir mais em seis meses, cinco meses, apesar de ser difícil achar pessoas qualificadas para trabalharem nessa área, as pessoas desistem muito fácil” (Entrevistada 6).

Comentários à questão 3

A composição do capital societário ou do investimento inicial que se fez necessário para o início das atividades das microempendedoras se deu, de forma geral, com recursos próprios; em somente dois casos percebemos usos mistos, em um caso a

microempreendedora recorreu ao banco para completar o investimento inicial e em outro ela acabou por adquirir a empresa da qual era parceira e por sua vez deu uma parte por meio de um veículo de sua propriedade e assumiu as dívidas da empresa e parcelou diretamente o restante diretamente com o antigo proprietário.

É possível notar que as microempreendedoras focam na prosperidade de seus negócios; muitas têm projetos claros estruturados, e de forma geral o planejamento das microempreendedoras entrevistadas é de 1 a 2 anos.

Questão 4

A questão 4 tratava dos conhecimentos obtidos nos cursos de gestão financeira e a percepção das microempreendedoras em face dos desafios de comandar uma empresa na atualidade. As respostas analisadas evidenciam uma pluralidade do uso das ferramentas financeiras, tais como fluxo de caixa, gestão de caixa, controle de estoque, contas a pagar, entre outras, e não o uso de uma ou outra ferramenta; cada microempreendedora entrevistada acaba por utilizar a ferramenta mais adequada ao seu negócio.

“Gerenciar toda essa parte financeira através de um site, como se fosse um caixa interno. É um **tipo de aplicativo e faço tudo por lá, ele me faz todo o relatório por mês**, e não preciso mais calcular ou planilhar no excel. Otimiza 250% o tempo que eu gastava. Também o lado de parceria com outras artesãs. Eu acredito que meu maior problema é otimizar cada vez mais meu tempo, eu não trabalho em casa mais eu levo trabalho pra casa pois tenho que terminar de fazer, principalmente do lado financeiro, e além disso dou aula. Tudo que entra eu tenho que lançar, e isso leva tempo” (Entrevistada 1).

“Eu passei a me arriscar mais. Hoje eu arrisco mais coisas diferentes, como produtos novos. **Eu não tinha tanta coragem, e passei a ter por causa da gestão mais organizada. Quanto à parte financeira, a principal mudança é que eu passei a fazer uma reserva**, e com isso às coisas ficaram mais calmas. Nossa tem muita coisa, na parte de cálculos, por exemplo, mas não sei exatamente o que. Talvez sobre a parte de precificação e controle de custos” (Entrevistada 2).

“Toda parte de custo, de controle e operacional. De controle geral como de estoque, de fornecedores, etc. O curso da Aliança foi muito bom, mas em quatro dias ou quatro semanas não dá para aprender tudo, então acredito que tem detalhes de tudo isso que podem ser aperfeiçoados. **Gostaria de saber mais de caixa, fluxo de caixa, e mais sobre controle**” (Entrevistada 3).

“O curso me ajudou muito. Meu marido é um financista, então eu dei a grande sorte na vida de tê-lo como meu mentor, então ele me ajuda muito nessa parte e o curso completou mais ainda. O que mais me ajudou na Aliança foi à organização. Tudo que eu vou fazer eu escrevo, inclusive o caderninho que ganhei no curso anda comigo direto e anoto tudo nele, o que me ajuda muito! **Hoje faço precificação e não fazia antes.** Acho que falta aprender, talvez, a conseguir, como posso dizer, projetar para o futuro. Isso eu ainda não sei fazer como gostaria, tenho dúvidas se faço direito, por exemplo sobre essa questão de querer ter a sede própria, o que eu teria que fazer em cinco anos para atingir esse objetivo?” (Entrevistada 4).

“Hoje eu **cálculo tudo antes para ver se compensa né, por exemplo, ao comprar um produto e no que vai investir.** Controlo mais meus gastos, o curso ajudou nisso. Falta aprender a parte de administração mesmo. Esse curso ajudou nisso, pois eu não tinha nem noção, já senti uma grande diferença, mas acho que falta aprender sobre essa parte de ampliação, contratação e decoração. (Entrevistada 5)”

“A sim, muita coisa. Eu não **fazia fechamento de caixa, não organizava o que entra e o que sai,** e eu aprendi isso com o grupo da Aliança. Nossa, falta aprender muita coisa, muita coisa. Eu preciso ter mais paciência para lidar com essa parte, prefiro mão na massa mesmo, trabalhar, fazer, fabricar”(Entrevistada 6).

“**Sobre custo né. O custo da peça.** Por exemplo, um aviamento eu não notava, não fazia uma boa pesquisa de preço. Vejo também o preço da peça, se tem condições de manter aquele preço ou se preciso aumentar, se preciso ir em outra loja para conseguir mais barato, então tudo isso me ajudou bastante. Acho que preciso aprender sobre organização. Por exemplo, eu preciso fazer um investimento maior, então assim, quantos por cento eu vou poder direcionar para esse investimento, como vou fazer isso, tudo para fazer o negócio crescer”(Entrevistada 7).

“Controle. Hoje eu tenho uma planilha onde coloco tudo que eu vendo no mês e estipulo metas, isso até me tira o sono. Controlo por fluxo de caixa. Eu gostaria de entender melhor, na parte de serviços, o cálculo do lucro dos meus eventos, pois não tenho custo fixo e isso dificulta meus cálculos. Eu não sei quanto que eu lucro por mês. Gostaria de saber como administrar esses créditos que agente tem. Apesar de ter crescido o faturamento, a despesa também cresceu. Eu tenho muito crédito, mas isso é muito complicado, pois perdemos o controle com essas coisas. Por exemplo, eu ganhei um cartão do Banco do Brasil agora com BNDES com crédito de R\$125.000,00 e não sei direito o que fazer com isso. Então tem essas coisas, tem muita coisa que eu não sei e tenho medo por isso” (Entrevistada 8).

“Anotar tudo, hoje eu deixo tudo anotadinho, e faço um planejamento para que tudo aconteça. Não que seja 100%, mas eu me organizo. Eu procuro aprender todos os dias, pois todos os dias o mercado muda. Essa parte financeira é uma coisa que pega. A parte de fluxo de caixa eu acho extremamente importante de ter e manter. Eu gostaria de estar sempre aprendendo sobre isso, para poder entender o mercado o tempo inteiro” (Entrevistada 9).

“Da parte financeira aprendi a verificar mais os custos do meu maquinário, por exemplo, **da minha secadora, quanto ela gera de custo, igual para a máquina de lavar, quanto que vai. Isso tudo me ajudou, pois hoje eu já sei. Inclusive sei quanto eu tenho de lucro ali**. O que falta eu aprender... acho que a lidar com pessoas, tenho muita dificuldade em lidar com pessoas, até pelas dificuldades legais e sindicatos que exigem que pague algumas coisas para o funcionário. Hoje os funcionários não estão aceitando nem o piso salarial, mesmo sem terem experiência, eu acho isso um pouco injusto. Outras coisas ajudaram, como por exemplo, o fluxo de caixa, que eu faço todos os dias. Tento também escolher fornecedores que me concedam maiores prazos e tento planejar esses pedidos” (Entrevistada 10).

Comentários à questão 4

Ficou evidente que as microempreendedoras entrevistadas se utilizam de ferramentas de gestão financeira, e que o acesso a cursos de gestão empresarial são por elas considerados muito valiosos e proveitosos.

Uma característica importante é a de perceber que para cada tipo de negócio um tipo de ferramenta teve destaque; por exemplo, as escolhas se dão pelas dificuldades enfrentadas na atividade e pela concorrência local, como por exemplo, no caso da entrevistada de número 10, que tem o custo unitário de cada uma de suas máquinas para compor seu preço de venda, haja vista que ela se encontra em um cenário bastante competitivo.

Questão 5

O objetivo da questão 5 foi o de trazer à tona as percepções das microempreendedoras em relação ao momento que seu negócio de fato se consolidou, qual o melhor momento do negócio e se existe sazonalidade no negócio. As respostas foram analisadas, entretanto, não se encontrou um padrão de respostas que traga relevância e possa ser agrupado de forma sistemática e lógica.

“O último trimestre de 2013 foi meu melhor momento no negócio. Acho que isso aconteceu por vários motivos. **Eu fui convidada para fazer um programa de empreendedorismo na televisão**, teve o desafio com a Aliança e o Wal-Mart e eu fui uma das três vencedoras, então tudo isso chamou muito a atenção dos clientes né. Tudo aconteceu no último trimestre. **O maior é no último trimestre** e o menor é em junho e julho, que foi ainda pior pela copa. Eu acho que no inverno as coisas alegres com que trabalho não têm tanta saída, as pessoas preferem materiais mais sóbrios” (Entrevistada 1).

“Nossa, de cabeça assim eu não sei te dizer. **Hoje meu negócio se encontra no principal momento de sucesso**. Acho que consegui isso porque consegui tempo para fazer a gestão financeira, a gestão de marketing, enfim, tempo para fazer as coisas funcionarem. Hoje eu consigo organizar melhor o meu tempo. **Meu maior faturamento é entre a páscoa e o dia das mães, dia dos namorados também é bom, e natal**. Porque nessas épocas as pessoas procuram mais as coisas” (Entrevistada 2).

“Olha, **eu tenho trabalhado gradativamente**, então acho que o sucesso é desde que eu comecei. Financeiramente ainda estou investindo, então estou aprendendo muito. Acho uma conquista a compra de material, como por exemplo, quando comprei minha primeira batedeira industrial, foi muito legal, e os clientes elogiaram muito, isso é muito bacana, é uma conquista. Acho que consegui tudo isso pela força de vontade e por continuar acreditando. **Meu maior faturamento é natal e páscoa**, por causa das festas sai muito pedido. O pior momento é nas férias de janeiro e julho, pelas viagens das pessoas o movimento cai” (Entrevistada 3).

“**Foi no período de 2003 até 2007 foi muito bom**, pois eu acho que a política brasileira estava mais equilibrada nessa época, as coisas não estavam ruins, a inflação não estava muito alto, entre aspas foi o período dourado. Eu investi muito nessa época. Normalmente no período de férias tende a ser mais fraco, principalmente no final de ano, porque eu atendo muitas empresas, e muitas delas fazem férias coletivas nesse período ai eu fico sem trabalho. As pessoas também tiram férias e viajam. Até o natal tem um bom movimento, depois as pessoas começam a viajar. Além disso, presto serviços para as grandes escolas de São Paulo. **O melhor é junho e outubro**, são bons”(Entrevistada 4).

“**Hoje meu negócio está parecido com o que sempre estive**, então fica difícil de destacar. Meu negócio só tem dois anos, então fica difícil destacar. Menor em janeiro e **maior em dezembro** acho que é porque o pessoal gasta mais no final de ano” (Entrevistada 5).

“**Quando eu consegui comprar minha casa, ajudar meu marido a montar a padaria dele**, dar um emprego para minhas irmãs e ajudar a organizar a vida delas, isso é um sucesso né, graças ao nosso trabalho, todo mundo junto. **Dezembro é muito bom** e janeiro muito ruim. Em dezembro porque tem as festas e o pessoal se arruma muito, em janeiro o pessoal viaja, e acho que não sobra tempo e dinheiro para se arrumarem tanto”(Entrevistada 6).

“**Final de ano é sempre muito bom e alguns eventos específicos**, como uma exposição no palácio do governo que eu tive. **Agora está sendo uma fase muito boa**, na

verdade a de maior sucesso de meu negócio, pois acho que estou ficando mais conhecida e tenho muitos clientes que estão voltando, já não está mais só em São Paulo, já tem vários lugares no Brasil onde estou vendendo, inclusive alguns estrangeiros” (Entrevistada 7).

“Olha, **é o mês em que bato o recorde de venda**, é isso que eu considero de sucesso. Ou então quando recebo um *feedback* incrível depois de um evento, em que o cliente adorou e já faz há dois três anos o evento comigo. E no mês quando bate o recorde de vendas também, porque ai eu vejo que não preciso mais vender, ai posso tirar o mês de folga (risos). Esse é o melhor momento de meu negócio, quando fecha a venda também é muito legal. Eu to crescendo todo ano e batendo recorde de faturamento, mas cresço em despesa também, mas não sei calcular meu lucro, então tenho dificuldade em dizer se esse é o melhor ano. Há um descontrole mesmo, eu não sei calcular. **Novembro e dezembro são os picos**, por causa dos eventos corporativos, mas está mudando, pois eu estou me dedicando a outros nichos e o faturamento está crescendo em janeiro, fevereiro e março. A copa também foi ótima para mim. Bati recorde de vendas com ela” (Entrevistada 8).

“**A aquisição da minha casa foi o topo do meu sucesso**. Eu saí do aluguel e comprei o imóvel em que moro e trabalho. Eu consegui com muita determinação, acreditando muito no meu trabalho e no meu potencial, além de gostar muito do que faço, pois meu trabalho é meu lazer. Minha sazonalidade é em janeiro e julho. Janeiro é férias, as pessoas consomem menos o meu produto, tenho pouco pedido e poucas feiras. Em julho é muito parecido, apesar de ser um pouco melhor, acho que pela mesma razão. Talvez seja porque meu negócio está na cidade” (Entrevistada 9).

“Sucesso pra mim é quando eu tenho sazonalidade, que é **no inverno, maio, junho e julho e considere que tive muito sucesso quando recebi os cinco mil reais da premiação da Aliança, foi muito bacana**, em dezembro do ano passado, reformei a fachada e fiz melhorias então eu considero um sucesso. Os tecidos mais pesados são lavados nesse período, por isso que é o melhor período, eles são mais lucrativos. Às vezes a roupa não seca e por isso o volume é maior nesses meses” (Entrevistada 10).

Comentários à questão 5

No caso de microempendedoras que estão ligadas a produtos de apelo direto ao público é nítido que os melhores meses do negócio estão relacionados às festas comemorativas, tais como natal e dia das mães; por outro lado, os meses de férias, de modo geral, são meses de queda de faturamento.

No que se refere à questão sobre em que momento a microempendedora sentiu que seu negócio “decolou”, ou encontrou estabilidade, não foi possível encontrar um padrão que pudesse descrever a pluralidade das experiências encontradas.

Questão 6

Na questão 6 se buscou verificar se as microempendedoras entrevistadas fazem uma separação clara e efetiva entre a pessoa física e a pessoa jurídica da microempresa. Após as análises das respostas dois padrões foram percebidos:

- (i) As micro empendedoras “não organizadas”;
- (ii) As microempendedoras “organizadas”.

Não Organizadas

“Eu só uso meu cartão pessoal na verdade, por causa do limite de crédito que tenho. Nem tenho mais usado o cartão, tenho comprado os materiais a dinheiro mesmo. Eu cometo erros sim. O erro maior é por causa do meu lado de criação. Se eu for a uma loja e olhar tecidos diferentes, eu vou comprar, se eu gostei eu vou comprar, mesmo se só for usar daqui a seis meses” (Entrevistada 1).

“Sim. Tudo mundo comete erros. **Acho que isso já é um erro, confundir o profissional e o pessoal.** Por exemplo, comprar com meu dinheiro pessoal material para a empresa. Isso é um erro, mas às vezes é necessário” (Entrevistada 3).

“**Não, não gosto de fazer isso não.** A conta da empresa é à conta da empresa, e a minha é a minha. São coisas diferentes. Acho que de vez em quando cometo erros sim, de vez em quando a gente faz uma coisa que no final não foi tão boa, ou investe em um curso que não valeu a pena, acontece. Por exemplo, eu fiz um curso e que realmente não valeu a pena. Era para eu aprender uma técnica nova de confeitaria, mas não me ensinaram nada que eu já não sabia, então eu acho que foi um péssimo investimento do dinheiro da empresa” (Entrevistada 2).

“Não. **Cometo sim,** na parte administrativa mesmo, mas não sei destacar” (Entrevistada 5).

“Sim, eu não tenho conta assim da empresa, só o meu mesmo. O meu cartão é o da empresa, não tenho essa organização ainda. A minha parte é a da empresa. **Nossa cometo muitos erros (risos)! Posso ir comprar uma coisa pra empresa e de repente vejo e compro uma coisa para mim,** às vezes misturo, meu marido sempre me acompanha nas compras de material e isso acontece” (Entrevistada 7).

“Nossa, nem te conto. **Eu sou meio fissurada. Eu deixo de comprar coisas pessoais para fazer para a empresa.** Muitas vezes eu saio para comprar algo para mim e vejo um material interessante para a empresa e acabo comprando e deixo de comprar para mim. Eu acho que às vezes cometo por impulso erros, como por exemplo ao apostar em um item que não fez sucesso, às vezes lanço um produto que não dá certo” (Entrevistada 9).

Organizadas

“Na realidade, muito pouco, porque é uma coisa que agente procura separar, o que é familiar e o que é da empresa. Hoje eu tenho uma situação um pouco diferente. Hoje o meu marido não trabalha, pois em 2008 foi diagnosticado com uma doença muito grave e isso não permitiu mais que ele exercesse suas funções profissionais, então hoje quem mantém minha

família é a lavanderia, então hoje não é tão separado, mas na medida do possível existe uma separação, **então eu sei exatamente o que gastei com a minha casa e o que gastei com a empresa**. No meu sistema financeiro é lançado tudo que é da empresa e o que é de casa. Obviamente cometemos erros, não resta dúvida. Acho que o erro que eu cometo é assim: á, eu vou fazer, eu preciso fazer, ai vou lá e faço, pois não posso deixar de aparecer na mídia, por exemplo. Deveria me preparar mais para dias dos pais, natal e dia das mães. Tinha época que acabava o período de férias e eu já botava anúncio na revista, hoje estou mais ponderada, com o pé um pouco mais no freio, e o curso da Aliança em ajudou muito nesse sentido de eu meu planejar melhor. Por exemplo, se quero fazer determinada coisa preciso aumentar minha receita em tanto, logo, hoje estou mais madura” (Entrevistada 4).

“Já usei sim, mas eu não gosto muito de usar cartão, cheque e essas coisas, eu gosto de trabalhar com dinheiro. Nunca consegui administrar meu cartão. **Agora acho que não cometo muitos erros não**. Antes eu misturava as contas pessoais com as da empresa”. (Entrevistada 6).

“Muitas vezes, mas fazemos de acordo com a contabilidade para que me reembolse meu cartão, eu tenho um crédito legal, mas às vezes não consigo passar o cartão da empresa e acabo passando o meu. **Não cometo erros porque terceirizei e é tudo muito direitinho, me perguntam tudo**. Contratei essa empresa há um ano e quatro meses. Preciso aprender a planejar” (Entrevistada 8).

“Meu cartão pessoal não. Mas já usei o da empresa para comprar coisas pessoais sei que não é para misturar, mas já fiz isso sim. Deixa eu ver o que eu posso falar... acho que sim, acho que cometemos sim. **Essa coisa de separar eu separo bem, procuro não misturar**. Não sei falar, mas com certeza tem sim” (Entrevistada 10).

Comentários à questão 6

O grande desafio de um pequeno negócio que busca a subsistência de uma família é exatamente o de conseguir equilibrar essa dicotomia entre a pessoa física do provedor da família e a do empreendedor que lidera o negócio.

Nas pesquisas isso se mostrou bastante evidente em que pese quatro das entrevistadas apresentarem uma resposta positiva quanto à separação entre a gestão do negócio e a condução da vida pessoal; é possível notar que esse é um esforço dessas microempendedoras para manter um nível adequado de gestão de suas empresas.

Questão 7

A questão 7 tinha como foco a existência de uma política de geração de caixa, ainda que de cunho tácito e empírico, por parte da microempendedora. As respostas foram analisadas e ficaram evidentes dois padrões:

- (i) Política de caixa “não evidente”;
- (ii) Política de caixa “evidente”.

Não evidente

“Não. Por exemplo, se o cliente quer trocar um material eu vou dar o mesmo tratamento, independentemente do valor que ele gaste. Eu **dou de descontos para clientes que compram bastante**, por exemplo, para clientes que compram todo mês, aí dou desconto. Eu posso dar brindes também, mas vai para todos que compram, compro cartinha de agradecimento, balas e decorações para eles” (Entrevistada 1).

“Não, **todos os meus clientes são tratados da mesma forma**. O que pode haver é um desconto pelo número de compras. A maioria dos meus negócios são feitos por telefone, então fica difícil até de saber qual é a condição financeira do meu cliente pelo telefone” (Entrevistada 2).

“**O que eu faço é dar facilidade no pagamento, mas não trabalho com desconto.** Posso parcelar o valor de acordo com o volume de compras. Não faço nada além disso” (Entrevistada 3).

“**Eu dou desconto para quem gasta mais e para quem já conheço**” Entrevistada 5.

“**Não**, todo mundo é tratado igual, todo mundo fica bem à vontade no salão, independentemente de quanto vai pagar” (Entrevistada 6).

“Não. Se bem que sim, tem aqueles que têm diferenciação por comprarem quantidades maiores, por exemplo, faço promoção a partir de 10 peças faço uma promoção maior. O atendimento não muda não, **é só o desconto mesmo**” (Entrevistada 7).

“Não, porque eu é que defino né, então como eu vendo tudo antecipado, os pagamentos ocorrem antes do evento. Dou preferência a clientes com festas grandes, mas não há isso não. **Não gosto muito de receber à vista porque fico com medo de não ter dinheiro para fazer o evento.** Isso tudo é falta de planejamento” (Entrevistada 8).

“O único diferencial que eu tenho para **o cliente é o preço ser um pouco menor, de acordo com o volume.** Por exemplo, para a distribuidora eu vendo mais barato do que para o lojista e para o lojista mais barato do que para o consumidor final” (Entrevistada 9).

“**Não**, porque eu já tive uma experiência de deixar os clientes pagarem tudo no final do mês e eu tive um prejuízo muito grande e de pegar cheque também, tive muitos cheques devolvidos. Mas para clientes que são mais antigos eu faço mais descontos, não uso o mesmo preço de serviço de um cliente que me aparece aqui hoje pela primeira vez. A diferenciação que dou não é pelo financeiro e sim pelo relacionamento, pelo tempo, por onde mora, por conhecer as roupas. Por exemplo, se ele fez vários pagamentos certinhos, etc.” (Entrevistada 10).

Evidente

“Não. O que eu faço é, por exemplo, dia dos pais, eu dou um brinde. Se bem que faço sim o que você está falando, pois analiso os clientes mais antigos da loja e os novos que gastaram mais, mas para os mais antigos, mesmo se gastaram pouco, em consideração dou brinde. Optei há um tempo por não fazer promoção, porque ao longo desses vinte anos não vi retorno nas promoções, por exemplo, do tipo lave duas e pague uma, talvez por ser em loja de rua. O que cliente quando vem aqui já vem com aquilo que quer lavar, ele não vem por causa de promoção, mas esse dinheiro que eu daria para promoção eu reverti para cartão de aniversário, mando para todos os aniversariantes do mês. Sabe que dá resultado? Os clientes ligam para agradecer e alguns até dizem que ninguém se lembrou do aniversário dele, só a lavanderia (risos). Isso é mais do que dar promoção. Mas, **nem por isso deixo de dar desconto se o cliente quiser pagar a vista e pedir desconto**. Tudo é negociado, fazemos de tudo para deixar o cliente feliz e valorizado, essa é a filosofia da empresa”(Entrevistada 4).

Comentários à questão 7

Essa questão teve como objeto fundamental entender como a microempreendedora lida com a questão de geração de caixa de sua empresa e venda a prazo, que tem como componente indesejado o risco de crédito; somente a entrevistada 4 se utiliza da prática de fornecer desconto ao cliente que paga à vista, e em suas respostas se percebe um nível de maturidade de gestão empresarial. A empreendedora atua em um setor bastante complexo, que é o de lavanderias; nesse sentido ela concorre com grandes competidores, inclusive internacionais, e sua empresa está na faixa limite superior de faturamento. Esses indicativos tornam possível inferir que sua evolução de gestão se deu em face da pressão exercida pelo mercado. Com políticas de descontos ela consegue mitigar o risco de crédito, eliminar juros de curto prazo e demais efeitos da venda parcelada evidentes do varejo.

Questão 8

A questão de número 8 teve como objetivo verificar se as microempreendedoras utilizam serviços bancários. Após das entrevistas foram encontrados dois padrões de respostas:

- (i) Possui conta em banco;
- (ii) Não possui conta em banco.

Analisou-se também se as microempendedoras são investidoras, e também foram encontrados dois padrões de respostas:

- (i) Realizam Investimentos;
- (ii) Não realizam Investimentos.

Microempendedoras que possuem conta em banco

“Sim. **Eu faço tudo pela internet**, mas limite de crédito e essas coisas eu não utilizo não, uso mais o cartão de crédito. **Controlo dia sim dia não, praticamente todos os dias.** Não faço investimentos financeiros, mas uso a poupança e não a conta corrente, por causa das taxas e do rendimento” (Entrevistada 1).

“**Tenho conta em banco sim.** Não sei, os normais, eu uso a conta na maioria das vezes para receber dinheiro ou para pagar contas, tenho uma reserva também, que tem uma prestaçõzinha, nada além disso hoje em dia”(Entrevistada 2).

“**Sim.** Atualmente só uso o cartão de débito mesmo. Controlo uma vez por mês (risos)”(Entrevistada 3).

“Tenho conta no HSBC e na Caixa Econômica Federal. **A Caixa ajuda muito o microempresário e dão juros mais baixos que os normais do mercado.** Uso o cartão do BNDES com linha de crédito para capital de giro. De serviços eu utilizo, na Caixa cartão de crédito, capital de giro e cartão do BNDES. No HSBC eu tenho antecipação de cartão de crédito”(Entrevistada 4).

“Sim. Não utilizo quase nenhum, **só mesmo o de movimentar lá a conta.** Controlo uma vez por semana” (Entrevistada 5).

“Só tenho conta pessoal no banco e não da empresa. Utilizo só a conta mesmo, com meu cartãozinho de débito”(Entrevistada 7).

“Eu utilizo tudo que o banco me oferece: crédito, cartão, duplicatas, administração de boletos bancários, e o departamento financeiro cuida de tudo para mim, diariamente há esse controle detalhado, inclusive me cobram esclarecimentos. Entrevistada 8Susicleide: Sim. Uso o cartão de crédito e a conta. Controlo uma vez por semana. Não realizo investimentos financeiros não” (Entrevistada 9).

“Sim. Uso o cartão de crédito, seguro contra incêndio, contra raios e essas coisas, tenho também um seguro pessoal. E já utilizei, apesar de não usar mais, empréstimos, teve o primeiro, pessoal, que eu fiz para abrir a lavanderia e para empresa precisei de mais três empréstimos, mas já me concederam e eu já paguei tudo. Controlo meu movimento bancário diariamente, olho todos os dias religiosamente às nove horas da manhã, acessando o site do banco, para ver os cartões que caíram, que entraram, para ver o que foi debitado da conta, entre outros” (Entrevistada 10).

Microempendedoras que não possuem conta em banco

“Eu não tenho mais conta em banco, quem tem é meu marido, mas já tive. Quando precisa peço para depositar na conta da minha irmã ou do meu marido” (Entrevistada 6).

Realizam Investimentos

“A poupança rende tão pouco que eu não analiso as taxas de retorno não” (Entrevistada 1).

“Eu tenho a minha poupança na minha conta e tenho uma aplicação na conta da empresa. Eu controlo meu movimento a cada dois dias, mais ou menos. Eu tento, apesar de ter dificuldade de entender” (Entrevistada 2).

“Não tenho investimentos financeiros, **a não ser uma poupança**, mas não faço grandes investimentos” (Entrevistada 3).

“**Eu tenho uma poupança minha**. Tem um coisa que eu faço que é bem legal, o contador me ensinou a estipular uma maneira de economizar o ano todo para pagar os décimos terceiros. **Eu pego o salário dos funcionários e divido por 12 acho e coloco esse valor em uma aplicação, ai no final do ano eu tiro esse valor com rendimento e pago os décimos terceiros**. Essa foi uma das melhores coisas que eu aprendi. Ainda sobra um dinheirinho depois de pagar o décimo terceiro. Eu não analiso as taxas não, porque é pouquinho. Para fazer aplicações de maior risco eu sou muito conservadora. Eu tenho para mim que o dinheiro não é meu, então eu acho que não tenho que arriscar. Eu também tenho uma previdência privada para mim”(Entrevistada 4).

Não Realizam Investimentos

“**Não realizo investimentos financeiros**” (Entrevistada 5).

“**Não realizo nenhum tipo de investimento financeiro**” (Entrevistada 7).

“**Sobre os investimentos financeiros quem dera**, esse é um sonho de consumo na média é difícil de ter dinheiro para isso” (Entrevistada 8).

“**Não realizo investimentos**. Faz dois anos e meio que eu parei, não faço não. Eu tinha título de capitalização, mas não tenho mais” (Entrevistada 10).

Comentários à questão 8

No que se refere à cultura de operação via bancos, das microempreendedoras entrevistadas somente uma informa não ter conta em banco, porém outras seis informam que utilizam de forma bastante superficial o sistema bancário, somente como ferramenta de

débito e crédito; três entrevistadas demonstraram ter conhecimentos mais profundos sobre outras ferramentas bancárias.

Sobre os investimentos, cinco entrevistadas afirmam não ter nenhum tipo de investimento e quatro afirmam investir basicamente em poupança; somente a entrevistada 4 é que afirma investir em outro tipo de aplicação, contudo, afirma não investir em operações de risco.

Questão 9

A questão 9 tem o objetivo de verificar se as microempreendedoras tem o conhecimento da ferramenta denominada fluxo de caixa independentemente de sua denominação. Após a verificação das respostas foi possível observar dois padrões de respostas:

- (i) As microempreendedoras que demonstram conhecimento do fluxo de caixa;
- (ii) As microempreendedoras que não demonstram conhecimento do fluxo de caixa.

Demonstram conhecimento

“Não. **Eu faço isso só uma vez por mês**, porque eu lanço as entradas e saídas, e não consigo ter esse tempo para fazer isso toda semana ou todos os dias. Eu tenho um arquivo com os meses e coloco tudo dentro do respectivo mês e também lanço tudo naquele aplicativo que te falei ai eu tenho o resultado final. Eu acho que o nome da ferramenta é receita ou caixa. Eu uso esses termos” (Entrevistada 1).

“Sim, registra. Eu tenho uma **tabelinha onde tem o nome do cliente, o pedido, a forma de pagamento e tem o ok ou não, de pago** ou não pago e faço um arquivo com os comprovantes que são enviados. Esse controle é feito pelo computador. Não sei dizer qual é o nome da ferramenta” (Entrevistada 2).

“Sim. É tudo informatizado, o que entra consta como baixa e o que sai é tudo lançado pelo sistema financeiro que eu tenho. Quanto ao nome dessa ferramenta de entrada e saída, então, como agente tem um sistema informatizado, nós temos dentro do sistema contas a receber e contas a pagar. Então nesse sistema nós temos todas as formas de como o dinheiro entrou”(Entrevistada 4).

“Eu faço isso mensalmente. Há esse controle, eu divido pelas contas, pago meu pessoal e é mais ou menos assim, aí eu vou marcando no caderno as entradas e saídas. No meu caso aqui eu tenho a maquininha de cartão né” (Entrevistada 5).

“Nem sempre eu consigo fazer esse registro. Eu vou marcando em um caderno as clientes que passaram no salão. Hoje estou trabalhando mais com alongamento, aí vou marcando, eu nem uso computador. A ferramenta é o livro caixa” (Entrevistada 6).

“Sim, registro tudo. Hoje faço no caderno (risos) eu tinha planilhas, mas eu perdi meu arquivo e até agora não restaurei, então há seis meses estou na base do caderninho. Eu não faço a menor ideia do nome dessa ferramenta, não lembro” (Entrevistada 7).

“Sim, é tudo certinho. Quando eu fecho um contrato já envio para o departamento financeiro e começo a administrar eu tenho planilha de custos para isso e eles provisionam tudo. Eu peço o fluxo de caixa, acredito que seja esse o nome da ferramenta” (Entrevistada 8).

“Todos os dias não, pois meu trabalho é quinzenal, ou semanal, então não entra todos os dias. A medida que eu entrego o produto eu recebo, então é nesse momento que eu tenho a entrada disso. Apesar disso, eu sempre registro as entradas e saídas de dinheiro. Eu tenho um caderninho caixa e marco a entrada e a saída de dinheiro. Na verdade meu grande sonho é ter um sistema né, porque aí o sistema teria meu estoque, minhas vendas e etc. Essa é uma outra aquisição que quero fazer. Eu acho que o nome da ferramenta é débito e crédito” (Entrevistada 9).

“Sim, é registrado. Eu tenho um sistema próprio de registro que cadastra tudo que entra e tudo que sai. O nome dessa ferramenta é fluxo de caixa, e o sistema me dá um relatório como planilha de Excel e a partir disso eu alimento essa planilha da forma que entendo sobre o que sai e o que entra e o que tenho para receber, etc.” (Entrevistada 10).

Não demonstram conhecimento

“**Ainda falho nesse ponto.** Esse controle é esporádico, faço isso mais ou menos uma vez por mês, quando tiro o extrato bancário. O nome da ferramenta eu não sei” (Entrevistada 3).

Comentários à questão 9

Nessa questão fica evidente o conhecimento das empreendedoras sobre a ferramenta de gestão denominada fluxo de caixa, em que pese a grande maioria delas não lembrar do nome da ferramenta, todas tinham conhecimento de seu mecanismo de utilização, e seis entrevistadas afirmaram que registram as suas entradas e saídas de caixa, dando assim um caráter de previsibilidade a esses empreendimentos.

Questão 10

A questão 10 tratou de dois assuntos conflitantes a todo tipo de empreendedorismo, e extremamente desafiador a uma microempreendedora, que é o desafio de atender de forma ágil os clientes, ou seja, em um prazo exíguo. Após análise das respostas foram verificados dois padrões de respostas para essa questão:

(i) As microempreendedoras que se consideravam ágeis e “já se tiveram problemas com clientes” por atrasos ou falhas;

(ii) As microempreendedoras que se consideravam ágeis e “não tiveram problemas com clientes” por atrasos ou falhas.

Não tiveram problemas com clientes.

“Sim, considero. Nunca tive falta de estoques ou serviços. **Não tenho esse problema**” (Entrevistada 3).

“Não. **Nunca tive esse problema**. Se você chegar aqui de manhã com a sua roupa e quiser que ela fique pronta hoje eu vou conseguir, isso se não for cobertor, por exemplo, porque aí não dá para fazer no mesmo dia, mas se for um termo, uma camisa, aí sim. A nossa missão é não deixar o cliente voltar à roupa pra casa. A palavra não pode existir para quem presta serviço. Tudo que você conversa e explica para o cliente, ou seja, quando você mostra a lógica ele entende, por isso tudo é conversado” (Entrevistada 4).

“Eu considero sim, porque eu atendo mais no dia que interessa para elas, entendeu? Através de vocês eu aprendi muito a organizar a padaria do meu marido também, acho que o aprendizado é até mais importante para a padaria do que para o salão. **Eu não tenho nenhuma dificuldade para atender os clientes**, eu atendo há vinte anos. Há um ano e meio fui para Pernambuco porque minha irmã ficou doente aí tivemos alguns problemas de atendimento” (Entrevistada 5).

“**Não tive problemas**. Eu deixo de atender quando o cliente me liga ao meio dia e quer que a roupa esteja pronta às cinco horas da tarde. Não são muitos clientes que fazem isso, mas esse tipo de demanda eu não consigo atender, pois falta o maquinário e mão de obra para eu poder atender uma demanda mais *express* como essa. Isso ocorre toda sexta-feira porque, por exemplo, no sábado ele tem uma festa e diz para salvá-lo (risos), dizendo que precisa para o dia seguinte sem falta. Quanto a evitar esse problema... bom, da minha parte isso acontece quando é a primeira vez que o cliente pede o serviço pois quem já conhece a loja sabe que o prazo que costumamos pedir é de dois ou três dias, mas para resolver isso eu precisaria de mais maquinário e mais mão de obra” (Entrevistada 10).

Já tiveram problemas com clientes

“Eu considero, com certeza, por isso que eu trabalho bastante sabe, por exemplo, **para responder os e-mails em até vinte e quatro horas** e faço o atendimento on-line no mínimo cinco dias por semana para esclarecer todas as dúvidas o mais rápido possível, mesmo porque meu público é feminino, e mulher não espera, não gosta de esperar. **Já tive**

falta de serviços sim, mão de obra é a coisa mais difícil. Ultimamente eu tive uma parceria com uma ex-aluna minha e em vez de pagar as aulas particulares que eu dei pra ela, ela me paga em serviços. Eu pago um valor fixo pra ela por peça. Como eu trabalho com encomenda não tem muito estoque, então eu trabalho com um prazo de até dez dias uteis, então normalmente não tenho esse problema não. Acho que a cada dois meses tenho esse tipo de problema. Para consertar isso eu preciso de mão de obra de costura e é muito difícil, pois as pessoas ganham pouco. Pensei em fazer esse esquema da capacitação de mulheres e ter o trabalho delas em troca. É quase uma ideia de cooperativa” (Entrevistada 1).

“Sim, **eu tento atender o mais rapidamente possível. Se o cliente espera demais a probabilidade de ele não gostar do serviço é muito grande**. Nunca tive problema de falta de estoque, tento mantê-lo sempre em dia para poder atender sempre que necessário, só de perecível que não tenho. Teve uma vez que tive problema na parte dos perecíveis, quando o cliente quis bolo de morango e não estava em época de morango, então eu tive que pedir desculpa e não consegui atender. Foi uma coisa muito difícil, fora isso, não tive problema não”(Entrevistada 2).

“**Ágil, sim. Tenho muito falta de produto**, isso ocorre muito, pois faço pouco estoque. Eu tenho uma variedade de estampas, então sempre tem um tipo que acaba rápido, chega no final do dia e não tem mais, aí acabo ficando devendo para a pessoa né. **Preciso melhorar o estoque**, principalmente dessas que saem mais, ter sempre um estoque grande” (Entrevistada 6).

“Sim. **Tenho problemas sim**, às vezes no final de semana, aí passa a cliente para a outra semana. **Eu preciso de mais mão de obra para resolver isso**” (Entrevistada 7).

“Olha, muito. Eu tento estar ligada o tempo todo. Não é fácil fazer um orçamento no meu trabalho, mas eu vou mantendo o cliente informado, e dou detalhes do evento, muitas vezes pessoalmente, estou sempre ligada. **Eu tenho esse problema de falta de serviços, e muito**. Eu vendo festas né, e boa parte desses eventos acontecem aos sábados. Todo mundo quer aquele sábado, e eu tenho que dispensar cliente porque eu não sei como atender vários eventos ao mesmo tempo. Já cheguei a fazer três eventos simultâneos, mas é muito difícil para mim. Minha agenda é muito ingrata e eu perco muitas vendas. Sempre tenho esse problema, todo mês. O calendário para mim é determinante, e os feriados são terríveis para

mim, preciso me programar muito antes. Os bailes do Havaí acontecem sempre em novembro e dezembro e é bem complicado para mim. Dia 8 de novembro eu tenho três bailes do Havaí no mesmo dia. Esse caso é bem complicado eu preciso ter gente que faça pra mim, mas enfim quando eu achei era distante e muito difícil, realmente não sei o que fazer”(Entrevistada 8).

“Já foi mais, apesar de nunca ter tido falta de estoque. Por trabalhar sozinha, eu tenho dificuldade de planejar a data de entrega do pedido, então posso atrasar um ou dois dias da data que me comprometi a entregar. Eu acho que se eu tivesse uma pessoa a mais acho que seria mais produtivo. Acho que o problema está na falta de mão de obra. Isso ocorre quando eu tenho um problema de saúde. **Então de cada dez pedidos eu tenho um pedido com problema**” (Entrevistada 9).

Comentários à questão 10

Duas análises despontam ao interpretar os resultados dessa questão. Por um lado é inerente ao empreendedor buscar incessantemente ser ágil, surpreendente, e atender seus clientes com excelência e em um prazo adequado, por outro lado sua ambição lhe impulsiona a buscar um crescimento que por vezes é frenético, audacioso e por consequência disso ocorre em falhas no atendimento, o que fica evidente no roteiro de pesquisa, em que metade das entrevistadas respondeu terem problemas de atendimento, falta de estoque e atrasos de entregas, entretanto todas as entrevistadas consideram seus microempreendimentos ágeis no atendimento aos clientes.

Questão 11

A questão 11 tratou dos métodos utilizados pelas microempreendedoras financiarem seus negócios. As respostas foram analisadas e foram encontrados três padrões:

- (i) Empréstimos Bancários;

- (ii) Empréstimos Familiares;
- (iii) Outras soluções.

Empréstimos Bancários

“**Eu acho que eu recorreria a empréstimos novamente**, até hoje peguei dois empréstimos, e pensaria em formas alternativas de trabalhar, por exemplo hoje eu dou aula e isso vem dando certo. Esse ano dei aula no Rio de Janeiro e fiz um contrato de dois meses no Senac, e agora dou aula aqui no meu ateliê também. Eu não faço ideia, não mesmo, o primeiro projeto que eu conheci foi realmente a Aliança. Agiota não, parentes sim, inclusive já me ajudaram minha mãe e meu irmão no início do trabalho, mas agiota não, eu prefiro recorrer ao banco” (Entrevistada 1).

“**Primeiramente procuraria os bancos em que tenho conta**, me sentiria mais à vontade neles. Fora isso não sei, teria que pensar. Olha, a Caixa Econômica, o Banco do Brasil, o Itaú. Acho que nesses os microempreendedores tem acesso mais fácil. Parentes eu até imagino que sejam opções cogitadas, agiotas eu espero que não. Nunca utilizei nenhuma das opções” (Entrevistada 2).

“Olha (risos), você me pegou agora. Vai depender muito de como você está no negócio, **mas posso ir atrás de um sócio, ou pedir um empréstimo bancário**. Eu acho que os bancos são muito procurados. Agiotas nunca são cogitados, em hipótese alguma. Nunca utilizei nenhuma das opções, nem empréstimo bancário” (Entrevistada 3).

“Somos muito abordados por bancos, e tentar aumentar a carteira de clientes, correr atrás para trazer mais clientes, **mas se for emergencial ai eu preciso ir na mesa do gerente do banco**. Eu gostaria de descobrir outra maneira, mas não sei se tem. Ao longo desses anos eu procurei fazer uma carta de crédito com meus fornecedores aonde eu criei um crédito muito bom pra mim, então se eu preciso atrasar eu tenho crédito. Meu fornecedor merece mais consideração minha do que o banco, pois é de um tamanho mais parecido com o meu, por isso nos damos muito bem. Não cogito agiotas e parentes e nunca utilizei, nunca, nunca, nunca, apesar de eu achar que o banco é um agiota legalizado (risos)” (Entrevistada 4).

“Um empréstimo no banco. Eu pegaria um empréstimo. Não cogitaria agiotas e parentes, nunca usei” (Entrevistada 7).

“Eu busco empréstimo bancário, mas é complicado, pois os juros ficam cada vez mais altos. Não sei muito o que fazer. Para quem tem crédito e nome limpo é banco com certeza, mas pra quem não tem acho que parte pra família e empréstimo pessoal, esse tipo de coisa. Ainda não cogito agiotas e parentes, pois ainda tenho crédito, ainda consigo, mas acho que numa crise de vendas, se alguém me falar que empresta eu pegaria na hora, mas nunca precisei utilizar não” (Entrevistada 8).

Familiares

“Nossa, na verdade quando estou com algum problema **eu peço para o meu marido e ele também pede pra mim.** Eu não pego dinheiro no banco, eu já peguei e me enrolei, faz tempo, faz uns dez anos atrás. Agora se eu precisar de alguma coisa assim meu marido vai me ajudar. Eu me esforço ao máximo para não precisar e se precisar peço ajuda a ele. Acho que o pessoal procura o Banco do Povo, aliás eu também faço parte do Banco do Povo, é o único que uso. Agente pega um dinheiro e uma vez a cada três meses nós pagamos uma parcela e podemos pegar mais uma parcela, ai vou pagando. O valor máximo é cinco mil reais. Agiota não. Os parentes me ajudam se eu precisar, principalmente meus irmãos, mas não me lembro de ter pedido ajuda a eles, a não ser cheque emprestado” (Entrevistada 6).

“Já pedi muita ajuda a anjos, anjo mãe, anjo irmã, anjo cunhado (risos). Primeiramente eu pediria ajuda à família, mas se não der vamos para o banco ver no que a gerente pode ajudar. Quanto aos agiotas, não recomendo não (ênfase), de jeito nenhum. Nesses dias uma amiga minha que tem uma esmaltaria estava reclamando que não conseguia pagar as despesas e eu falei para ela cortar os custos, mas quando estávamos almoçando ela comprava um monte de coisas para o filho como bombons e doces, ai acho que fica difícil mesmo de conseguir pagar né, mas pedir dinheiro a agiota não, e também nunca utilizei. Usei o dinheiro do LIS do Itaú uma vez para nunca mais, pois demorei muito tempo para conseguir colocar em ordem, ai vira o mês e aquele juros danado de 9%, 10%” (Entrevistada 10).

Outros Meios

“Vou buscar um meio de ter renda, **talvez alguma venda extra para arrecadar mais dinheiro**. Acho que a maioria recorre aos bancos. Nenhuma das duas opções são cogitadas, e nunca utilizei” (Entrevistada 5).

“Eu vou atrás de mais clientes e tento diferenciar meus produtos. Eu tentaria negociar com os fornecedores os valores da minha matéria prima para poder atender os clientes e sair do vermelho. Inclusive já troquei de fornecedor para tentar melhor a situação quando tive dificuldade, eu já passei por isso. Quando tive essa dificuldade eu me vi sozinha, não consegui encontrar apoio em uma instituição, não sei se foi por conta do desespero da situação, pois sei que hoje tem vários caminhos, mas há um tempo eu não encontrei apoio em lugar nenhum. Quanto a agiotas e parentes, olha, é muito difícil, é um buraco sem fundo, pois você acaba criando um mal estar dentro da família, então é uma opção que descarto. Agiota é outra coisa complicada, pois eu acho que se a pessoa conseguir evitar de todas as maneiras é melhor, acho que vale a pena apertar as contas, reduzir seu próprio salário e ser mais competitivo. Eu acho que agiota não é opção, e nunca usei agiota. Já usei parentes, mas **não aconselho ninguém a usar não**” (Entrevistada 9).

Comentários à questão 11

Das dez microempreendedoras entrevistadas, seis recorreriam a bancos para resolver questões financeiras relacionadas aos seus negócios.

A abordagem da entrevistada 3 foi interessante na medida em que ela ventilou a hipótese de buscar um sócio para investir e resolver a questão financeira do negócio; por meio de sócios ela tem a possibilidade de aumentar o capital social da organização e, em muitos casos, a força de trabalho, o capital intelectual, o nível de especialização em uma determinada área do conhecimento, entre outros ganhos.

Das entrevistadas, duas responderam que recorreriam aos familiares para resolver a demanda financeira de seus negócios, o que é natural tendo em vista que o objeto da pesquisa são negócios pequenos, familiares e de subsistência.

Para duas das entrevistadas recorrer a um empréstimo bancário ou tomar dinheiro de um familiar não seriam soluções viáveis. Para elas, em uma situação de crise financeira e necessidade de recursos financeiros deve haver inovação, busca por outras formas de renda, corte de custos operacionais e custos relacionados aos fornecedores, ganho de produtividade, aumento de vendas; nesse sentido, é possível notar que essas microempreendedoras definem o empreendedorismo de forma empírica. (SCHUMPETER, 1961). A próxima seção tratará das considerações finais da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como tema central o microempreendedorismo feminino e as suas ferramentas de gestão financeira, e tomou como base uma revisão teórica centrada no tema Empreendedorismo. Um dos grandes desafios impostos à mulher contemporânea é a conjugação da maternidade com a vida profissional, fator esse que não tem impedido a crescente participação e importância da mulher no cenário do empreendedorismo.

Os dois últimos pontos da revisão da literatura buscaram analisar a questão do microempreendedorismo feminino, seus desafios, suas dificuldades, seus mecanismos de gestão dos negócios e os esforços governamentais para a formalização desses empreendimentos. Para tanto o governo, nas mais diversas esferas, elaborou planos de simplificação da sistemática empresarial voltada a esse tipo de negócio, além de elaborar mecanismos para o fomento de negócios, por exemplo, via crédito e via cooperativas. Tomando como base o esforço governamental para geração de novos microempreendimentos, é possível inferir sobre a importância dessas atividades para a economia do país.

O presente estudo buscou identificar os conhecimentos sobre ferramentas de gestão financeira das empreendedoras entrevistadas. Além disso, buscou identificar quais ferramentas de gestão são utilizadas por essas empresárias.

Para tanto foi aplicado um roteiro de pesquisa contendo 11 questões abertas que propiciavam à microempreendedora falar sobre o tema de forma aberta, e apresentar seus conhecimentos e sua adesão às ferramentas de gestão; o objetivo foi o de verificar o uso da ferramenta de forma aplicada e empírica, independentemente do conhecimento teórico ou prévio sobre o assunto.

Observa-se na literatura, grosso modo, que os microempreendedores não têm controle sobre seus negócios, não realizam uma adequada gestão financeira de seus empreendimentos e não separam as finanças pessoais das finanças empresariais. Apesar dessas afirmações, e a partir do roteiro de pesquisa aplicado, as microempreendedoras demonstraram que utilizam de forma adequada as ferramentas de gestão financeira; infere-se que a adequada gestão financeira realizada pelas empreendedoras está principalmente relacionada às características

da amostra selecionada para a pesquisa. As microempreendedoras analisadas foram finalistas de um prêmio que envolvia a qualidade de gestão de seus negócios (Desafio Pequenas Gigantes), fato este que demonstra que já realizavam uma gestão diferenciada em relação a outros microempreendimentos.

Outro ponto relevante quanto à maturidade das gestoras em aspectos financeiros, relaciona-se ao fato de que as microempreendedoras compreendem a diferença entre a pessoa física e a pessoa jurídica em suas atividades, distinção necessária à boa gestão de qualquer negócio.

Igualmente, a grande maioria tem acesso aos serviços bancários, à exceção de uma das microempreendedoras que se utiliza da conta do companheiro; além disso, observou-se que 70% das entrevistadas jamais recorreriam aos familiares em situações de dificuldades financeiras e que 20% das entrevistadas demonstraram utilizar ferramentas e produtos financeiros, tais como antecipação de recebíveis, seguros, entre outros.

Esse argumento também ficou evidente na análise da questão 11 do questionário. Quando a microempreendedora é abordada sobre a saída para uma possível situação de dificuldade financeira – a resposta do senso comum seria tomar dinheiro, rolando a dívida e diminuindo ainda mais suas possibilidades de crescimento, pois a geração de caixa futuro estaria comprometida com o pagamento de juros - somente uma das entrevistadas cogitou como hipótese remota e em último caso recorrer a agiotas; nesse sentido, infere-se que as microempreendedoras têm noções dos efeitos nocivos das taxas de juros abusivas. Das entrevistadas, 30% das microempreendedoras citaram como medidas outras saídas, como buscar um sócio, inovar em produtos, buscar novos mercados, reduzir custos, ganhos de produtividade e buscar novos fornecedores menos onerosos.

Quanto aos incentivos governamentais de fomento ao microempreendedorismo não foi relatado por nenhuma das entrevistadas o apoio de órgãos governamentais ou paraestatais de apoio ao microempreendedorismo. Apesar disso, o acesso a cursos de gestão empresarial é considerado pela maioria das empreendedoras muito valioso e proveitoso.

Quanto ao caráter empreendedor, a maioria das entrevistadas possui planos claros e objetivos de crescimento e consolidação do negócio, característica do empreendedor que prefere ver seu negócio bem a ter conforto e bem estar.

É possível destacar duas principais limitações para a realização dessa pesquisa, ambas relacionadas às conclusões advindas das respostas das entrevistas: (i) a primeira está relacionada ao baixo tamanho amostral utilizado no estudo. O presente estudo tem limitações quanto a sua amostra, pois utiliza amostra intencional, previamente definida, e há um número limitado de entrevistadas, as quais pertencem a um grupo de finalistas de um concurso; (ii) a segunda está relacionada ao viés de interpretação das respondentes, o qual pode variar, por exemplo, de acordo com as características pessoais e dos negócios das entrevistadas.

Novos estudos poderão ser feitos com outras amostras para verificar se existe homogeneidade de conhecimento sobre gestão financeira entre as microempreendedoras. Poderão se fazer estudos comparados entre microempreendedoras de países desenvolvidos, em que o nível do empreendedorismo pode se encontrar em um patamar de desenvolvimento científico mais elevado, com o nível de gestão financeira de seus negócios em relação às microempreendedoras brasileiras. Outro estudo relevante está relacionado à pesquisa a partir de uma amostra de microempreendedores de ambos os gêneros, por meio de segmentação da amostra por gênero e análise do nível de gestão entre microgestores do gênero masculino e feminino.

REFERÊNCIAS

SEBRAE (Org.). **Anuário das mulheres empreendedoras e trabalhadoras em micro e pequenas empresas**: 2013. São Paulo: Sebrae, 2013.

AURÉLIO, B. H. F. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 5. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2010.

BELCOURT, M. A. Family portrait of Canada's most successful female entrepreneurs. **Journal of business ethics**, Dordrecht, v. 9, n.4/5, p. 435-438, Apr./May 1990.

BUTTNER, E. H.; MOORE, D. P. Women entrepreneurs: moving beyond the glass ceiling. **Journal of small business management**, Morgantown, v. 35, n. 1, p. 34-36, Jan. 1997.

BRASIL. **Lei complementar n. 123/06**, de 14 de dezembro de 2006. Estatuto da Micro Empresa. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm>. Acesso em: 03 maio 2015.

CARTER, S.; ANDERSON, S.; SHAW, E. **Women's business ownership**: a review of the academic, popular and internet literature. Report to the small business service. Glasgow: university of Strathclyde, 2001.

COLLERETTE, P.; AUBRY, P. Socio-economic evolution of women business owners in Quebec. **Journal of business ethics**, Dordrecht, v. 9, n. 4/5, p. 417-422, Apr./May 1990.

CRAMER, L. C. et al. Representações femininas da ação empreendedora: uma análise da trajetória das mulheres no mundo dos negócios. **Revista de empreendedorismo e gestão de pequenas empresas**, São Paulo, v 1, n. 1, p. 15-25, 2012.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship)**: prática e princípios. São Paulo: Pioneira, 1996.
Estatísticas de gênero, Uma análise dos resultados do censo demográfico de 2010, Rio de Janeiro: IBGE, 2014

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisas sociais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOSELIN, H.; GRISÉ, J. Are women owner-managers challenging our definitions of entrepreneurship? **Journal of business ethics**, Dordrecht, v. 9, n. 4, p. 423-433, Apr./May 1990.

IBGE. **Estatísticas de gênero** - uma análise dos resultados do censo demográfico de 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2014.

MACHADO, H. V. et al. O processo de criação de empresas por mulheres. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v2n2/v2n2a07>>. Acesso em: 03 fev. 2015.

MAGALHÃES, A. M. C.; GOMES, M. B. Habitat's de inovação na economia do conhecimento: identificando ações de sucesso, **RAI - Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 32-54, 2012.

MARQUES, E. V.; SOUZA, A. S. A.; PESSOA, Y. B. Análise da gestão financeira pessoal de gestores e microempreendedores do município de Fortaleza - Ceará a luz das finanças comportamentais. In: SIMPOI, 27., 2014, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FGV, 2014. Disponível em: <www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2014/artigos/E2014_T00167_PCN72943.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2014.

MCCLELLAND, D.C. **The achieving society**. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1961.

MUKHTAR, S. M. Business characteristics of male and female small and medium enterprises in the UK: implications for gender-based entrepreneurialism and business competence development. **British journal of management**, Oxford, v. 9, n. 1, p. 41-51, 1998.

NEL, P.; MARITZ, A.; THONGPROVATI, O. Motherhood and entrepreneurship: The mumpreneur phenomenon. **The international journal of organizational innovation**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 6-34, 2010.

OLIVEIRA, O.V.; FORTE, S. H. A. C. Microempreendedor individual: fatores da informalidade. **Connexio**, Natal, v. 4, p. 27-42, 2014. Edição especial.

OLIVEIRA, D. C. **Manual como elaborar controles financeiros**. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005.

PAULINO, A. D.; ROSSI, S. M. M. Um estudo de caso sobre perfil empreendedor-características e traços de personalidade empreendedora. In: EGEPE-ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS, 3., 2003, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília:UEM/UEL/UnB, 2003. Disponível em: <[www.anegepe.org.br/edicoesanteriores/brasil/\[15\].pdf](http://www.anegepe.org.br/edicoesanteriores/brasil/[15].pdf)>. Acesso em: 02 mar. 2015.

SANTOS, L. G.; BORGES, D. F. Microcrédito e pequenos empreendedores: um estudo com grupos solidários em fortaleza/Ce. **Interface - Revista do centro de ciências sociais aplicadas**, Natal, v. 10, n. 1, p. 128-145, 2013.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico**. [S. l.]: Fundo de cultura, 1961.

SEBRAE (Org.). **Anuário das mulheres empreendedoras e trabalhadoras em micro e pequenas empresas**: 2013. São Paulo: Sebrae, 2013.

SILVA, J. F. **A percepção do microempreendedor individual no estado de Goiás após a formalização da empresa sobre o ponto de vista econômico-financeiro.** 2013. 48f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis)-Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas da Universidade Federal de Goiás (FACE/UFG), Goiânia, 2013.

TANURE, P. T. **Empreendedorismo e família:** quando flexibilizar horários se torna uma sobrecarga para as mulheres. 2014. 114 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas)-Fundação Getúlio Vargas – FGV, São Paulo, 2014.

YUNUS, M.; JOLIS, A. **O banqueiro dos pobres.** São Paulo: Ática, 2000.

APÊNDICE A – APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1 - Relembrando o início de seu negócio, poderia contar por que imaginou que ele daria certo financeiramente? Esse é seu primeiro negócio? Se já teve outros, como eles foram financeiramente? Deram certo? Por quê?

SILVA, Jessika Fernandes. A percepção do microempreendedor individual no Estado de Goiás após a formalização da empresa sobre o ponto de vista econômico-financeiro. 2013.

2 – É você quem lida no dia a dia com o dinheiro da empresa? Em caso negativo, quem lida com essa parte? Você acredita que sua empresa faz uma boa gestão do dinheiro?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

3 - Como conseguiu, em termos financeiros, fazer o negócio começar? Quais são seus principais objetivos e sonhos financeiros em relação ao seu negócio? Em quanto tempo pretende atingi-los?

MARQUES, Erico Veras; DE SOUZA, Aline Cristiane Amorim; PESSOA, Ygor Bezerra. Análise da Gestão Financeira Pessoal de Gestores e Microempreendedores do Município de Fortaleza-Ceará a Luz das Finanças Comportamentais. Anais do SIMPOI.2014.

4 – Levando em conta o curso de gestão financeira oferecido pela Aliança Empreendedora e Grupo Walmart, gostaria de saber, dentro dos desafios enfrentados por você em sua empresa, o que você faz hoje que não fazia antes do curso. O que você considera que ainda falta aprender?

DA COSTA LOPES, Leandro et al. Controles Operacionais e Financeiros em Fiteiros Instalados no Entorno do Campus de Recife da Universidade Federal de Pernambuco. ANAIS Volume, p. 134.2013.

5 - Quais foram (ou são) os principais momentos de sucesso financeiro de seu negócio? Como e por que ocorreram? Em que períodos do ano o negócio tem maior e menor faturamento? Por quê?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

6 – Você já utilizou seu cartão pessoal para comprar coisas para a empresa e vice-versa? Você acha que comete erros ao administrar o dinheiro da empresa? Em caso positivo, quais erros você destacaria?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

7- Você dá tratamento diferenciado para seus clientes de acordo com o potencial de pagamento deles? Como isso ocorre?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

8 – Você possui conta em banco? Em caso positivo, quais serviços utiliza do banco e com que frequência controla seu movimento bancário? Realiza investimentos financeiros? Quais e com que frequência? Analisa as taxas de retorno desses investimentos?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

9 – No dia a dia, sua empresa registra as entradas e saídas de dinheiro? Em caso positivo, como fazem esse controle? Saberria me dizer qual é o nome dessa ferramenta que utilizam?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

10–Você considera sua empresa ágil para atender seus clientes? Já teve problemas de falta de estoque e com isso dificuldades para atender os clientes? Com que frequência? O que você acha que pode ser feito para evitar esse tipo de problema no futuro?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

11 - Se você tiver dificuldades financeiras em seu negócio, que alternativas buscará para resolver o problema? Quais são, segundo sua opinião, as organizações mais procuradas por empreendedoras para esse fim? Agiotas e parentes são opções cogitadas? Já utilizou?

MARQUES, Erico Veras; DE SOUZA, Aline Cristiane Amorim; PESSOA, Ygor Bezerra. Análise da Gestão Financeira Pessoal de Gestores e Microempreendedores do Município de Fortaleza-Ceará a Luz das Finanças Comportamentais. Anais do SIMPOI.2014.

APÊNDICE B - TRANSCRIÇÕES DO QUESTIONÁRIO NA INTEGRA

1 - Relembrando o início de seu negócio, poderia contar por que imaginou que ele daria certo financeiramente? Esse é seu primeiro negócio? Se já teve outros, como eles foram financeiramente? Deram certo? Por quê?

SILVA, Jessika Fernandes. A percepção do microempreendedor individual no Estado de Goiás após a formalização da empresa sobre o ponto de vista econômico-financeiro. 2013.

Agnes: Olha, sinceramente eu não imaginava que ele daria certo. O negócio foi dando certo aos poucos, e eu fui me aprimorando, fazendo cursos, e fui descobrindo aos poucos. Eu nem imaginava montar um negócio. Esse é meu primeiro negócio.

Amanda: é doce, todo mundo gosta de doce, não tem como não dar certo. É algo relativamente fácil de vender, todo mundo gosto e é fácil de fazer. A aceitação é grande. Esse é meu primeiro negócio sim.

Elisângela: Porque eu acredito no projeto, acredito no meu produto e na minha qualidade. Eu trabalho com doces e bolos finos. Esse é meu primeiro negócio.

Francisca: Eu iniciei o meu negócio há vinte anos, e quando eu resolvi voltar para o mercado de trabalho eu não sabia muito bem o que eu queria fazer. Eu gosto de trabalhar com o público e trabalhei por muitos anos em uma empresa aérea lidando com o público, foi então que apareceu a oportunidade da lavanderia. Na cidade onde eu morava, que era Embu das Artes, não tinha lavanderia e foi então que eu pensei que não tendo na cidade a chance de dar certo era bem maior e aí eu montei o ponto de atendimento lá em Embu e a lavanderia Santiago era quem fazia o serviço para mim, então eu só tinha o ponto de atendimento. Nessa época eu projetei ter vários pontos de atendimento na região (Embú, Itapecerica, Taboão da Serra) e não tinha a intenção de fazer a operação, só o atendimento, e com isso fui buscar um parceiro que topou fazer o negócio comigo, mas depois de seis meses esse meu parceiro que informou que iria vender a lavanderia, e eu entrei em pânico (risos), foi então que ele me disse que queria vender, mas que queria vender para mim! Esse é sim meu primeiro negócio.

Irene: Porque hoje em dia todo mundo se preocupa em se arrumar né, todo mundo se preocupa com a beleza, eu vejo pela minha área. Meu produto é bem aceito né, o pessoal procura bastante. Esse é meu primeiro negócio sim.

Marcia: Como? O porquê que ele daria certo? Eu perseverei muito nas coisas que eu vou fazer e aí eu tenho muita certeza de tudo que eu vou fazer entendeu, eu insisto muito. É sim meu primeiro negócio, apesar de ajudar meu marido na padaria, eu ajudo ele na administração.

Maria: Não, eu nunca acreditaria que ele fosse florescer da maneira que ele está florescendo agora. Porque assim, eu comecei com produtos diferentes do que eu tenho hoje e parti para uma outra linha. Eu comecei fazendo network e depois fui para sustentabilidade. Quando comecei fiquei com o pé atrás, e até hoje noto que há um certo preconceito, pois às vezes não sou vista como uma empreendedora, mas somente como uma simples artesã, lembrando que eu trabalho com reaproveitamento de resíduos. Então dá dando muito certo. É meu primeiro negócio.

Simone: (risos) Olha, na verdade eu nem sei se eu tinha essa dúvida, na verdade meu negócio caiu no meu colo. Eu nem pesquisei ou procurei, por isso meu caso é meio atípico, ele surgiu e eu fui levando e fui procurando cursos para eu me atualizar, mas não foi algo planejado. Aí fui procurando curso. Mais ou menos, em 1998 fui consultora Natura, como autônoma e eu também era líder, e ganhava prêmios e troféus, inclusive vários prêmios. Já tinha essa veia empreendedora e não sabia. Essa atividade foi muito boa financeiramente, de muito sucesso, parei quando minha filha nasceu. Eu tive dinheiro e até comprei um estoque e fui atrás de empresas para fazer divulgação. Era muito legal, a Natura tem um percentual bom de comissão.

Susicleide: Olha, porque quando eu iniciei as peças já chamavam atenção por si só, já tinha um olhar bacana das pessoas que olhavam, elogiavam e falavam que era um diferencial. Cada vez que eu fazia uma peça eu tentava colocar algum elemento novo. A aceitação foi muito grande, logo de início. No início eu fazia por necessidade, pois estava desempregada e sabia que era boa com as mãos, aí nisso as pessoas elogiavam muito e falavam que era muito diferente. As peças por si só se vendiam aí eu enxerguei um nicho de mercado. Eu já tive uma loja, em sociedade, no início estava dando muito certo, mas aí tive problemas na sociedade, pois as ideias não batiam.

Tatiane: Há oito anos, foi uma necessidade minha de procurar uma lavanderia e não encontrar uma lavanderia no bairro onde eu moro. Como assim não tem nenhuma lavanderia aqui perto? Como essas pessoas fazem para lavar cortina, tapetes, etc? Então por isso que eu achei que daria certo sim, porque muita gente tinha que sair daqui para ir até o centro para

usar uma lavanderia. Esse é meu primeiro negócio formal sim, já trabalhei com muita coisa e fiz bicos para complementar a renda.

2 – É você quem lida no dia a dia com o dinheiro da empresa? Em caso negativo, quem lida com essa parte? Você acredita que sua empresa faz uma boa gestão do dinheiro?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

Agnês: Sim, sou eu. Eu acredito que sim, pois iniciei ao final de 2010 e começo de 2011. Iniciei com 600 reais e uma máquina caseira. Hoje eu tenho uma casa alugada para fazer meu negócio, e consigo ter um dinheiro que paga todas as minhas despesas fixas. Eu posso não ter lucro todo mês, mas consigo manter o negócio aberto.

Amanda: Sou eu que faço tudo, só sou eu na verdade. Eu penso que faço uma boa gestão do dinheiro sim, pois tenho todos os pagamentos referentes à empresa em dia, adquirei novos equipamentos para a empresa, tudo com dinheiro que é da própria empresa. Se está tudo funcionando é porque a gestão está indo bem.

Elisângela: Eu cuido de tudo eu que faço tudo. Eu acredito que atualmente está difícil de responder porque eu não tenho tido muito lucro, mas eu acredito que sim, pois tenho conseguido comprar as coisas para a empresa e tenho conseguido investir nela, por exemplo em aparelhos.

Francisca: Também. Sou eu que lido com a parte financeira, decisões, tudo. Acredito que fazemos sim uma boa gestão do dinheiro. O dinheiro é curto, mas consigo controlar bem e tenho alguns procedimentos para não me perder no negócio, e o principal deles é que não se tira dinheiro do caixa durante o dia. Se eu estiver na empresa ninguém tira dinheiro do caixa, pois eu acho que essa postura é que me ajudou muito, pois o ex dono tirava o dia inteiro o dinheiro do caixa. Quando eu fiquei trinta dias com ele para estudar o negócio ele ia tomar um café e abria o caixa, para tomar um café idem, etc. Com isso eu pensava: Como ele vai saber quanto tem no final do dia? Será que ele vai ter dinheiro para pagar as contas?

Irene: Eu e minha sócia dividimos esse trabalho. Acho que fazemos sim, temos experiência com os produtos.

Marcia: Sou eu que lido, isso. Com certeza administro bem esse dinheiro. Eu acho que sim porque tenho muito cuidado com as coisas que eu vou fazer, eu não sei explicar, deve ser.

Maria: Isso, sou eu. (risos) Não ! Eu sou uma negação nessa parte. Esses dias mesmo eu comentei com uma amiga que apesar de fazer faculdade de gestão eu vou deixando de lado, me preocupo muito com a criação e acabo esquecendo o lado da gestão.

Simone: Atualmente não. Eu contratei uma empresa para isso, pois não dou mais conta de fazer tudo. A empresa faz isso para mim, inclusive cobranças. Essa parte financeira é sempre um problema, por isso optei por essa empresa. Mas, ainda me falta a parte de planejamento, é isso que me falta. Não sei responder, acho que tenho sim um descontrole financeiro. Todo negócio tem problemas, no meu caso eu faço um controle meu por Excel e o negócio cresce numa média de 40% por ano, e fica difícil de controlar. Uma outra coisa é que tenho grande dificuldade em saber quanto tenho de lucro, por isso, fica até essa dica para um eventual curso ou workshop para nós. Acho que minha empresa faz uma boa gestão sim. Primeiro porque temos um faturamento bom, todo dinheiro que entra eu invisto. Eu cresci muito, então eu acho que foi muito bom.

Susicleide: Sim, sou eu. Eu acredito que a gestão poderia ser melhor, pois na minha empresa sou eu e eu (risos). Eu chuto e agarro no gol, isso é o mais difícil para o empreendedor. Teve que atender bem, cuidar das vendas, administrar, então acho que é muito difícil, ser multitarefas.

Tatiane: Sim, sou eu. Acredito que realizamos sim, eu multipliquei por quatro lojas, então eu consegui dar um bom retorno para o investimento e fazer ele crescer de alguma forma.

3 - Como conseguiu, em termos financeiros, fazer o negócio começar? Quais são seus principais objetivos e sonhos financeiros em relação ao seu negócio? Em quanto tempo pretende atingi-los?

MARQUES, Erico Veras; DE SOUZA, Aline Cristiane Amorim; PESSOA, Ygor Bezerra. Análise da Gestão Financeira Pessoal de Gestores e Microempreendedores do Município de Fortaleza-Ceará a Luz das Finanças Comportamentais. Anais do SIMPOI.2014.

Agnes: Eu comecei na verdade trabalhando com materiais menos nobres, mais baratos, mais alternativos, logo, com custo menor. No início eu comprava com o dinheiro que eu vendia. Meu primeiro empréstimo eu peguei somente em 2012, para comprar a minha primeira máquina industrial. Comecei com um investimento inicial de R\$600,00, do meu bolso. Conseguir comprar um automóvel, mudar de lugar o ateliê, em um lugar bem melhor localizado. Eu quero me afastar um pouco da periferia e quero conseguir um automóvel. Quero tudo isso em um prazo mínimo de dois anos.

Amanda: Foi no risco mesmo. Eu peguei tudo que eu tinha e fui fazendo devagarzinho, também consegui dois empréstimos pequenos, para microempreendedor mesmo e fui fazendo. Eu tinha uma reserva e juntei com o empréstimo. Olha, eu quero que meu negócio se mantenha, e que ele deixe de ser somente por encomenda para ter um lugar físico e estou tentando trabalhar para isso. Quero isso para no máximo um ano.

Elisângela: Eu fui aos poucos. Eu tinha um investimento particular e com isso fui comprando material, então fui investindo aos poucos. Eu tinha uma reserva e usei para começar o negócio, sem pregar empréstimo. Eu quero muito que ele cresça. Meu objetivo é que em breve eu tenha um comércio aberto, pois hoje não tenho, quero ter uma vitrine para mostrar meus produtos. Quero trabalhar muito bem sem perder o foco na qualidade. Quero ser reconhecida. Eu pretendo que tudo isso aconteça no máximo em dois anos. Eu quero em um ano ter essa loja e para os outros projetos até dois anos.

Francisca: Eu entrei sem dinheiro nenhum. Na época meu marido estava trabalhando num banco, e como eu já tinha vontade de trabalhar, pela flexibilidade e horário e por eu já querer ter um negócio então tudo aconteceu no momento certo. Juntei um carro (meu carro), assumi as dívidas que a lavanderia tinha, ele me facilitou para pagar (ex dono), ele me mostrou que eu conseguiria pagar com o dinheiro da própria lavanderia e que não precisaria tirar dinheiro da família. No começo foi difícil, pois eu não tinha conhecimento do assunto, então tive medo de assumir tantas coisas e não conseguir, mas acho que quando queremos muito conseguimos. Tivemos muita disciplina e meu marido me ajudou muito, até porque depois fomos descobrindo que a empresa tinha várias dívidas, depois é que eu fui entender que estava muito ruim financeiramente.

Meu maior sonho é conseguir ter uma sede própria, mas não vejo isso a curto prazo, até pela situação que nosso país vem passando, apesar que já tivemos um período muito bom, mas agora não é esse período. O ano passado foi um período muito difícil para o

meu negócio, então eu acho que a longo prazo dá. É um objetivo pessoal, acho que pelo menos mais quinze anos a frente do negócio para conseguir

Irene: Eu consegui começar porque já tinha experiência. Financeiramente eu tinha um dinheiro de reserva e comecei. Não peguei empréstimo, fui eu e minha sócia investindo. Eu quero ampliar mais o salão. Quero ampliar o que já tenho e contratar mais funcionários. Quero atingir isso em uns dois anos.

Marcia: Eu trabalhava com salão de beleza né, aí comecei a trabalhar, trabalhar e deu certo. Aos poucos fui comprando a cadeira e tudo o mais que precisava. Não peguei empréstimo no começo não, depois eu peguei com o Banco do Povo. Meus sonhos... eu quero me manter, dar oportunidades para as pessoas e é isso. Eu sonho muito alto, sonho em ter mais salões, dar mais oportunidades para as pessoas, poder ter uma vida melhor, com um pouco mais de sossego porque eu não tenho, é muito corrido mas está bom, quero dar uma vida melhor para os meus filhos e mostrar para eles que nossa vida vem do trabalho, tem que trabalhar, tem que continuar, se eles seguirem eu vou ficar muito feliz. Se eles derem continuidade nas poucas coisas que conseguimos. Eu quero abrir mais em seis meses, cinco meses, apesar de ser difícil achar pessoas qualificadas para trabalharem nessa área, as pessoas desistem muito fácil.

Maria: Aos poucos mesmo sabe, fui fazendo algumas peças e vendendo. Tudo que entrava era investimento e agora acho que tá numa fase que tá começando a ter lucro. Já posso até terceirizar o trabalho. Antes eu fazia e deixava para algumas pessoas venderem pra mim, mas poucas peças. Hoje consigo atender pedidos para eventos, aniversários e até lojas. Então foi uma coisa assim que saltou, foi além daquilo que um dia eu imaginei. Foi tudo muito artesanal mesmo. Eu quero diversificar ainda mais o produto, quero ter uma variedade maior para que possa crescer mesmo e assim, eu tô pensando grande agora, tô pensando até em exportação. Para colocar uma meta assim, uns dois anos para pelo menos saber tudo que eu preciso para exportar, evolução de produto, qualidade, matéria prima, exportação, etc.

Simone: Olha, juntei a minha equipe e o primeiro evento caiu no meu colo. Um amigo do interior me disse para fazermos um baile do Havaí aí juntei cinco parceiros e começamos. Hoje é difícil de ter evento pequeno. Com a venda desse evento consegui tocar o negócio aí foram surgindo outros eventos. Eu não tive crédito no início. Investia 100% do lucro no negócio. Fiquei uns três anos sem ver dinheiro. Como toda pequena empresária meu sonho é ter uma boa renda mensal e ver meu negócio crescer e poder gerar empregos para

ajudar as pessoas, gostaria de poder ajudar mais. Minha meta atual é tentar esses 40% anuais de crescimento e aumentar o número de funcionários, pelo menos um por ano.

Susicleide: Olha, quando eu comecei eu via meu saldo e quanto eu tinha de retirada. Quando comecei eu estava desempregada, eu não tinha nada. Eu comprava com o que vendia e isso foi gerando uma rotatividade nesses valores, e aí que eu consegui me manter, manter as compras de matéria prima, eu comecei com dez peças e hoje faço mais de mil, então foi gradativo. Eu quero ter um carro para fazer a entrega do meu produto, eu quero aumentar meu ateliê, pois ele é bem pequeno. Quando eu comecei a trabalhar eu não fiquei em casa, eu criei meu próprio espaço de trabalho. Eu quero o carro até maio de 2015 e a ampliação do espaço eu quero que venha um pouco antes, até o final do ano.

Tatiane: Eu pedi demissão do emprego onde eu era supervisora de loja e com a rescisão e mais um empréstimo com o banco Itaú eu totalizei dez mil reais e com isso eu abri o primeiro posto de coleta. Em relação ao meu negócio eu quero fazê-lo crescer ainda mais. Eu quero abrir mais lojas, mas é praticamente impossível hoje tomar conta de tudo, então eu to tentando fazer mais clientes para os pontos que eu já tenho. Em resumo quero aumentar meus número de clientes e aumentar minhas lojas. Até o final do ano eu coloquei como meta dobrar o faturamento na loja, não sei se vou conseguir pois o primeiro trimestre foi difícil aí depois veio a copa, mas ainda estou tentando conseguir.

4 – Levando em conta o curso de gestão financeira oferecido pela Aliança Empreendedora e Grupo Walmart, gostaria de saber, dentro dos desafios enfrentados por você em sua empresa, o que você faz hoje que não fazia antes do curso. O que você considera que ainda falta aprender?

DA COSTA LOPES, Leandro et al. Controles Operacionais e Financeiros em Fiteiros Instalados no Entorno do Campus de Recife da Universidade Federal de Pernambuco. ANAIS Volume, p. 134.2013.

Agnes: Gerenciar toda essa parte financeira através de um site, como se fosse um caixa interno. É um tipo de aplicativo e faço tudo por lá, ele me faz todo o relatório por mês, e não preciso mais calcular ou planilhar no excel. Otimiza 250% o tempo que eu gastava. Também o lado de parceria com outras artesãs. Eu acredito que meu maior problema é otimizar cada vez mais meu tempo, eu não trabalho em casa mais eu levo trabalho pra casa

pois tenho que terminar de fazer, principalmente do lado financeira, e além disso dou aula. Tudo que entra eu tenho que lançar, e isso leva tempo.

Amanda: Eu passei a me arriscar mais. Hoje eu arrisco mais coisas diferentes, como produtos novos. Eu não tinha tanta coragem, e passei a ter por causa da gestão mais organizada. Quanto à parte financeira, a principal mudança é que eu passei a fazer uma reserva, e com isso as coisas ficaram mais calmas. Nossa tem muita coisa, na parte de cálculos por exemplo, mas não sei exatamente o que. Talvez sobre a parte de precificação e controle de custos.

Elisangela: Toda parte de custo, de controle e operacional. De controle geral como de estoque, de fornecedores, etc. O curso da Aliança foi muito bom, mas em quatro dias ou quatro semanas não dá para aprender tudo, então acredito que tem detalhes de tudo isso que podem ser aperfeiçoados. Gostaria de saber mais de caixa, fluxo de caixa, e mais sobre controle.

Francisca: O curso me ajudou muito. Meu marido é um financista, então eu dei a grande sorte na vida de tê-lo como meu mentor, então ele me ajuda muito nessa parte e o curso completou mais ainda. O que mais me ajudou na Aliança foi a organização. Tudo que eu vou fazer eu escrevo, inclusive o caderninho que ganhei no curso anda comigo direto e anoto tudo nele, o que me ajuda muito! Hoje faço precificação e não fazia antes. Acho que falta aprender, talvez, a conseguir, como posso dizer, projetar para o futuro. Isso eu ainda não sei fazer como gostaria, tenho dúvidas se faço direito, por exemplo sobre essa questão de querer ter a sede própria, o que eu teria que fazer em cinco anos para atingir esse objetivo?

Irene: Hoje eu calculo tudo antes para ver se compensa né, por exemplo, ao comprar um produto e no que vai investir. Controlo mais meus gastos, o curso ajudou nisso. Falta aprender a parte de administração mesmo. Esse curso ajudou nisso, pois eu não tinha nem noção, já senti uma grande diferença, mas acho que falta aprender sobre essa parte de ampliação, contratação e decoração.

Marcia: A sim, muita coisa. Eu não fazia fechamento de caixa, não organizava o que entra e o que sai, e eu aprendi isso com o grupo da Aliança. Nossa, falta aprender muita coisa, muita coisa. Eu preciso ter mais paciência para lidar com essa parte, prefiro mão na massa mesmo, trabalhar, fazer, fabricar.

Maria: Sobre custo né. O custo da peça. Por exemplo um aviamento eu não notava, não fazia uma boa pesquisa de preço. Vejo também o preço da peça, se tem condições de manter aquele preço ou se preciso aumentar, se preciso ir em outra loja para conseguir mais

barato, então tudo isso me ajudou bastante. Acho que preciso aprender sobre organização. Por exemplo, eu preciso fazer um investimento maior, então assim, quantos por cento eu vou poder direcionar para esse investimento, como vou fazer isso, tudo para fazer o negócio crescer.

Simone: Controle. Hoje eu tenho uma planilha onde coloco tudo que eu vendo no mês e estipulo metas, isso até me tira o sono. Controlo por fluxo de caixa. Eu gostaria de entender melhor, na parte de serviços, o cálculo do lucro dos meus eventos, pois não tenho custo fixo e isso dificulta meus cálculos. Eu não sei quanto que eu lucro por mês. Gostaria de saber como administrar esses créditos que agente tem. Apesar de ter crescido o faturamento, a despesa também cresceu. Eu tenho muito crédito, mas isso é muito complicado, pois perdemos o controle com essas coisas. Por exemplo, eu ganhei um cartão do Banco do Brasil agora com BNDES com crédito de R\$125.000,00 e não sei direito o que fazer com isso. Então tem essas coisas, tem muita coisa que eu não sei e tenho medo por isso.

Susicleide: Anotar tudo, hoje eu deixo tudo anotadinho, e faço um planejamento para que tudo aconteça. Não que seja 100%, mas eu me organizo. Eu procuro aprender todos os dias, pois todos os dias o mercado muda. Essa parte financeira é uma coisa que pega. A parte de fluxo de caixa eu acho extremamente importante de ter e manter. Eu gostaria de estar sempre aprendendo sobre isso, para poder entender o mercado o tempo inteiro.

Tatiane: Da parte financeira aprendi a verificar mais os custos do meu maquinário, por exemplo, da minha secadora, quanto ela gera de custo, igual para a máquina de lavar, quanto que vai. Isso tudo me ajudou, pois hoje eu já sei. Inclusive sei quanto eu tenho de lucro ali. O que falta eu aprender... acho que a lidar com pessoas, tenho muita dificuldade em lidar com pessoas, até pelas dificuldades legais e sindicatos que exigem que pague algumas coisas para o funcionário. Hoje os funcionários não estão aceitando nem o piso salarial, mesmo sem terem experiência, eu acho isso um pouco injusto. Outras coisas ajudaram, como por exemplo, o fluxo de caixa, que eu faço todos os dias. Tento também escolher fornecedores que me concedam maiores prazos e tento planejar esses pedidos.

5 - Quais foram (ou são) os principais momentos de sucesso financeiro de seu negócio? Como e por que ocorreram? Em que períodos do ano o negócio tem maior e menor faturamento? Por quê?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

Agnes: O último trimestre de 2013 foi meu melhor momento no negócio. Acho que isso aconteceu por vários motivos. Eu fui convidada para fazer um programa de empreendedorismo na televisão, teve o desafio com a Aliança e o Wal-Mart e eu fui uma das três vencedoras, então tudo isso chamou muito a atenção dos clientes né. Tudo aconteceu no último trimestre. O maior é no último trimestre e o menor é em junho e julho, que foi ainda pior pela copa. Eu acho que no inverno as coisas alegres com que trabalho não têm tanta saída, as pessoas preferem materiais mais sóbrios

Amanda: Nossa, de cabeça assim eu não sei te dizer. Hoje meu negócio se encontra no principal momento de sucesso. Acho que consegui isso porque consegui tempo para fazer a gestão financeira, a gestão de marketing, enfim, tempo para fazer as coisas funcionarem. Hoje eu consigo organizar melhor o meu tempo. Meu maior faturamento é entre a páscoa e o dia das mães, dia dos namorados também é bom, e natal. Porque nessas épocas as pessoas procuram mais as coisas.

Elisângela: Olha, eu tenho trabalhado gradativamente, então acho que o sucesso é desde que eu comecei. Financeiramente ainda estou investindo, então estou aprendendo muito. Acho uma conquista a compra de material, como por exemplo, quando comprei minha primeira bateadeira industrial, foi muito legal, e os clientes elogiaram muito, isso é muito bacana, é uma conquista. Acho que consegui tudo isso pela força de vontade e por continuar acreditando. Meu maior faturamento é natal e páscoa, por causa das festas sai muito pedido. O pior momento é nas férias de janeiro e julho, pelas viagens das pessoas o movimento cai.

Francisca: Foi no período de 2003 até 2007 foi muito bom, pois eu acho que a política brasileira estava mais equilibrada nessa época, as coisas não estavam ruim, a inflação não estava muito alto, entre aspas foi o período dourado. Eu investi muito nessa época. Normalmente no período de férias tende a ser mais fraco, principalmente no final de ano, porque eu atendo muitas empresas, e muitas delas fazem férias coletivas nesse período ai eu fico sem trabalho. As pessoas também tiram férias e viajam. Até o natal tem um bom movimento, depois as pessoas começam a viajar. Além disso presto serviços para as grandes escolas de São Paulo. O melhor é junho e outubro, são bons.

Irene: Hoje meu negócio está parecido com o que sempre estive, então fica difícil de destacar. Meu negócio só tem dois anos, então fica difícil destacar. Menor em janeiro e maior em dezembro acho que é porque o pessoal gasta mais no final de ano.

Marcia: Quando eu consegui comprar minha casa, ajudar meu marido a montar a padaria dele, dar um emprego para minhas irmãs e ajudar a organizar a vida delas, isso é um sucesso né, graças ao nosso trabalho, todo mundo junto. Dezembro é muito bom e janeiro muito ruim. Em dezembro porque tem as festas e o pessoal se arruma muito, em janeiro o pessoal viaja, e acho que não sobra tempo e dinheiro para se arrumarem tanto.

Maria: Final de ano é sempre muito bom e alguns eventos específicos, como uma exposição no palácio do governo que eu tive. Agora está sendo uma fase muito boa, na verdade a de maior sucesso de meu negócio, pois acho que estou ficando mais conhecida e tenho muitos clientes que estão voltando, já não está mais só em São Paulo, já tem vários lugares no Brasil onde estou vendendo, inclusive alguns estrangeiros.

Simone: Olha, é o mês em que bato o recorde de venda, é isso que eu considero de sucesso. Ou então quando recebo um feedback incrível depois de um evento, em que o cliente adorou e já faz há dois três anos o evento comigo. E no mês quando bate o recorde de vendas também, porque aí eu vejo que não preciso mais vender, aí posso tirar o mês de folga (risos). Esse é o melhor momento de meu negócio, quando fecha a venda também é muito legal. Eu to crescendo todo ano e batendo recorde de faturamento, mas cresço em despesa também, mas não sei calcular meu lucro, então tenho dificuldade em dizer se esse é o melhor ano. Há um descontrole mesmo, eu não sei calcular. Novembro e dezembro são os picos, por causa dos eventos corporativos, mas está mudando, pois eu estou me dedicando a outros nichos e o faturamento está crescendo em janeiro, fevereiro e março. A copa também foi ótima para mim. Bati recorde de vendas com ela.

Susicleide: A aquisição da minha casa foi o topo do meu sucesso. Eu sai do aluguel e comprei o imóvel em que moro e trabalho. Eu consegui com muita determinação, acreditando muito no meu trabalho e no meu potencial, além de gostar muito do que faço, pois meu trabalho é meu lazer. Minha sazonalidade é em janeiro e julho. Janeiro é férias, as pessoas consomem menos o meu produto, tenho pouco pedido e poucas feiras. Em julho é muito parecido, apesar de ser um pouco melhor, acho que pela mesma razão. Talvez seja porque meu negócio está na cidade.

Tatiane: Sucesso pra mim é quando eu tenho sazonalidade, que é no inverno, maio, junho e julho e considerarei que tive muito sucesso quando recebi os cinco mil reais da premiação da Aliança, foi muito bacana, em dezembro do ano passado, reformei a fachada e fiz melhorias então eu considero um sucesso. Os tecidos mais pesados são lavados nesse período, por isso que é o melhor período, eles são mais lucrativos. Às vezes a roupa não seca e por isso o volume é maior nesses meses.

6 – Você já utilizou seu cartão pessoal para comprar coisas para a empresa e vice-versa? Você acha que comete erros ao administrar o dinheiro da empresa? Em caso positivo, quais erros você destacaria?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

Agnes: Eu só uso meu cartão pessoal na verdade, por causa do limite de crédito que tenho. Nem tenho mais usado o cartão, tenho comprado os materiais a dinheiro mesmo. Eu cometo erros sim. O erro maior é por causa do meu lado de criação. Se eu for a uma loja e olhar tecidos diferentes, eu vou comprar, se eu gostei eu vou comprar, mesmo se só for usar daqui a seis meses .

Amanda: Não, não gosto de fazer isso não. A conta da empresa é a conta da empresa, e a minha é a minha. São coisas diferentes. Acho que de vez em quando cometo erros sim, de vez em quando a gente faz uma coisa que no final não foi tão boa, ou investe em um curso que não valeu a pena, acontece. Por exemplo, eu fiz um curso e que realmente não valeu a pena. Era para eu aprender uma técnica nova de confeitaria, mas não me ensinaram nada que eu já não sabia, então eu acho que foi um péssimo investimento do dinheiro da empresa.

Elisângela: Sim. Tudo mundo comete erros. Acho que isso já é um erro, confundir o profissional e o pessoal. Por exemplo, comprar com meu dinheiro pessoal material para a empresa. Isso é um erro, mas às vezes é necessário.

Francisca: Na realidade, muito pouco, porque é uma coisa que agente procura separar, o que é familiar e o que é da empresa. Hoje eu tenho uma situação um pouco diferente. Hoje o meu marido não trabalha, pois em 2008 foi diagnosticado com uma doença muito grave e isso não permitiu mais que ele exercesse suas funções profissionais, então hoje quem mantém minha família é a lavanderia, então hoje não é tão separado, mas na medida do possível existe uma separação, então eu sei exatamente o que gastei com a minha casa e o que gastei com a empresa. No meu sistema financeiro é lançado tudo que é da empresa e o que é de casa. Obviamente cometemos erros, não resta dúvida. Acho que o erro que eu cometo é assim: á, eu vou fazer, eu preciso fazer, aí vou lá e faço, pois não posso deixar de aparecer na mídia, por exemplo. Deveria me preparar mais para dias dos pais, natal e dia das mães. Tinha época que acabava o período de férias e eu já botava anúncio na revista, hoje estou mais ponderada, com o pé um pouco mais no freio, e o curso da Aliança em ajudou muito nesse sentido de eu meu planejar melhor. Por exemplo se quero fazer determinada coisa preciso aumentar minha receita em tanto, logo, hoje estou mais madura.

Irene: Não. Cometo sim, na parte administrativa mesmo, mas não sei destacar.

Marcia: Já usei sim, mas eu não gosto muito de usar cartão, cheque e essas coisas, eu gosto de trabalhar com dinheiro. Nunca consegui administrar meu cartão. Agora acho que não cometo muitos erros não. Antes eu misturava as contas pessoais com as da empresa.

Maria: Sim, eu não tenho conta assim da empresa, só o meu mesmo. O meu cartão é o da empresa, não tenho essa organização ainda. A minha parte é a da empresa. Nossa cometo muitos erros (risos)! Posso ir comprar uma coisa pra empresa e de repente vejo e compro uma coisa pra mim, às vezes misturo, meu marido sempre me acompanha nas compras de material e isso acontece.

Simone: Muitas vezes, mas fazemos de acordo com a contabilidade para que me reembolse meu cartão, eu tenho um crédito legal, mas às vezes não consigo passar o cartão da empresa e acabo passando o meu. Não cometo erros porque terceirizei e é tudo muito direitinho, me perguntam tudo. Contratei essa empresa há um ano e quatro meses. Preciso aprender a planejar.

Susicleide: Nossa, nem te conto. Eu sou meio fissurada. Eu deixo de comprar coisas pessoais para fazer para a empresa. Muitas vezes eu saio para comprar algo para mim e vejo

um material interessante para a empresa e acabo comprando e deixo de comprar para mim. Eu acho que as vezes cometo por impulso erros, como por exemplo ao apostar em um item que não fez sucesso, às vezes lanço um produto que não dá certo.

Tatiane: Meu cartão pessoal não. Mas já usei o da empresa para comprar coisas pessoais sei que não é para misturar, mas já fiz isso sim. Deixa eu ver o que que eu posso falar... acho que sim, acho que cometemos sim. Essa coisa de separar eu separo bem, procuro não misturar. Não sei falar, mas com certeza tem sim.

7- Você dá tratamento diferenciado para seus clientes de acordo com o potencial de pagamento deles? Como isso ocorre?

DE OLIVEIRA, Oderlene Vieira; FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. Microempreendedor Individual: fatores da informalidade. CONNEXIO-ISSN 2236-8760, v. 4, n. Esp., p. 27-42, 2014.

Agnes: Não. Por exemplo, se o cliente quer trocar um material eu vou dar o mesmo tratamento, independentemente do valor que ele gaste. Eu dou de descontos para clientes que compram bastante, por exemplo para clientes que compram todo mês, aí dou desconto. Eu posso dar brindes também, mas vai para todos que compram, compro cartinha de agradecimento, balas e decorações para eles.

Amanda: Não, todos os meus clientes são tratados da mesma forma. O que pode haver é um desconto pelo número de compras. A maioria dos meus negócios são feitos por telefone, então fica difícil até de saber qual é a condição financeira do meu cliente pelo telefone.

Elisângela: O que eu faço é dar facilidade no pagamento, mas não trabalho com desconto. Posso parcelar o valor de acordo com o volume de compras. Não faço nada além disso.

Francisca: Não. O que eu faço é, por exemplo, dia dos pais, eu dou um brinde. Se bem que faço sim o que você está falando, pois analiso os clientes mais antigos da loja e os novos que gastaram mais, mas para os mais antigos, mesmo se gastaram pouco, em consideração dou brinde. Optei há um tempo por não fazer promoção, porque ao longo desses vinte anos não vi retorno nas promoções, por exemplo do tipo lave duas e pague uma, talvez por ser em loja de rua. O que cliente quando vem aqui já vem com aquilo que quer lavar, ele não vem por causa de promoção, mas esse dinheiro que eu daria para promoção eu reverti para cartão de aniversário, mando para todos os aniversariantes do mês. Sabe que dá resultado? Os clientes ligam para agradecer e alguns até dizem que ninguém lembrou do aniversário dele, só a lavanderia (risos). Isso é mais do que dar promoção. Mas, nem por isso deixo de dar desconto se o cliente quiser pagar a vista e pedir desconto. Tudo é negociado, fazemos de tudo para deixar o cliente feliz e valorizado, essa é a filosofia da empresa.

Irene: Eu dou desconto para quem gasta mais e para quem já conheço.

Marcia: Não, todo mundo é tratado igual, todo mundo fica bem à vontade no salão, independentemente de quanto vai pagar.

Maria: Não. Se bem que sim, tem aqueles que têm diferenciação por comprarem quantidades maiores, por exemplo, faço promoção a partir de 10 peças faço uma promoção maior. O atendimento não muda não, é só o desconto mesmo.

Simone: Não, porque eu é que defino né, então como eu vendo tudo antecipado, os pagamentos ocorrem antes do evento. Dou preferência a clientes com festas grandes, mas não há isso não. Não gosto muito de receber à vista porque fico com medo de não ter dinheiro para fazer o dinheiro. Isso tudo é falta de planejamento.

Susicleide: O único diferencial que eu tenho para o cliente é o preço ser um pouco menor, de acordo com o volume. Por exemplo, para a distribuidora eu vendo mais barato do que para o lojista e para o lojista mais barato do que para o consumidor final.

Tatiane: Não, porque eu já tive uma experiência de deixar os clientes pagarem tudo no final do mês e eu tive um prejuízo muito grande e de pegar cheque também, tive muitos cheques devolvidos. Mas para clientes que são mais antigos eu faço mais descontos, não uso o mesmo preço de serviço de um cliente que me aparece aqui hoje pela primeira vez. A diferenciação que dou não é pelo financeiro e sim pelo relacionamento, pelo tempo, por onde mora, por conhecer as roupas. Por exemplo, se ele fez vários pagamentos certinhos, etc.

8 – Você possui conta em banco? Em caso positivo, quais serviços utiliza do banco e com que frequência controla seu movimento bancário? Realiza investimentos financeiros? Quais e com que frequência? Analisa as taxas de retorno desses investimentos?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

Agnes: Sim. Eu faço tudo pela internet, mas limite de crédito e essas coisas eu não utilizo não, uso mais o cartão de crédito. Controlo dia sim dia não, praticamente todos os dias. Não faço investimentos financeiros, mas uso a poupança e não a conta corrente, por causa das taxas e do rendimento. A poupança rende tão pouco que eu não analiso as taxas de retorno não.

Amanda: Tenho conta em banco sim. Não sei, os normais, eu uso a conta na maioria das vezes para receber dinheiro ou para pagar contas, tenho uma reserva também, que tem uma prestaçãozinha, nada além disso hoje em dia. Eu tenho a minha poupança na minha

conta e tenho uma aplicação na conta da empresa. Eu controle meu movimento a cada dois dias, mais ou menos. Eu tento, apesar de ter dificuldade de entender.

Elisângela: Sim. Atualmente só uso o cartão de débito mesmo. Controlo uma vez por mês (risos). Não tenho investimentos financeiros, a não ser uma poupança, mas não faço grandes investimentos.

Francisca: Tenho conta no HSBC e na Caixa Econômica Federal. A Caixa ajuda muito o microempresário e dão juros mais baixos que os normais do mercado. Uso o cartão do BNDES com linha de crédito para capital de giro. De serviços eu utilizo, na Caixa cartão de crédito, capital de giro e cartão do BNDES. No HSBC eu tenho antecipação de cartão de crédito. Eu tenho uma poupança minha. Tem um coisa que eu faço que é bem legal, o contador me ensinou a estipular uma maneira de economizar o ano todo para pagar os décimos terceiros. Eu pego o salário dos funcionários e divido por 12 acho e coloco esse valor em uma aplicação, aí no final do ano eu tiro esse valor com rendimento e pago os décimos terceiros. Essa foi uma das melhores coisas que eu aprendi. Ainda sobra um dinheirinho depois de pagar o décimo terceiro. Eu não analiso as taxas não, porque é pouquinho. Para fazer aplicações de maior risco eu sou muito conservadora. Eu tenho pra mim que o dinheiro não é meu, então eu acho que não tenho que arriscar. Eu também tenho uma previdência privada para mim.

Irene: Sim. Não utilizo quase nenhum, só mesmo o de movimentar lá a conta. Controlou uma vez por semana. Não realizo investimentos financeiros.

Marcia: Eu não tenho mais conta em banco, quem tem é meu marido, mas já tive. Quando precisa peço para depositar na conta da minha irmã ou do meu marido.

Maria: Só tenho conta pessoal no banco e não da empresa. Utilizo só a conta mesmo, com meu cartãozinho de débito. Não realizo nenhum tipo de investimento financeiro.

Simone: Eu utilizo tudo que o banco me oferece: crédito, cartão, duplicatas, administração de boletos bancários, e o departamento financeiro cuida de tudo para mim, diariamente há esse controle detalhado, inclusive me cobram esclarecimentos. Sobre os investimentos financeiros quem dera, esse é um sonho de consumo na média é difícil de ter dinheiro para isso.

Susicleide: Sim. Uso o cartão de crédito e a conta. Controlo uma vez por semana. Não realizo investimentos financeiros não.

Tatiane: Sim. Uso o cartão de crédito, seguro contra incêndio, contra raios e essas coisas, tenho também um seguro pessoal. E já utilizei, apesar de não usar mais, empréstimos,

teve o primeiro, pessoal, que eu fiz para abrir a lavanderia e para empresa precisei de mais três empréstimos, mas já me concederam e eu já paguei tudo. Controlo meu movimento bancário diariamente, olho todos os dias religiosamente às nove horas da manhã, acessando o site do banco, para ver os cartões que caíram, que entraram, para ver o que foi debitado da conta, etc. Não realizo investimentos. Faz dois anos e meio que eu parei, não faço não. Eu tinha título de capitalização, mas não tenho mais.

9 – No dia a dia, sua empresa registra as entradas e saídas de dinheiro? Em caso positivo, como fazem esse controle? Saberria me dizer qual é o nome dessa ferramenta que utilizam?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

Agnes: Não. Eu faço isso só uma vez por mês, porque eu lanço as entradas e saídas, e não consigo ter esse tempo para fazer isso toda semana ou todos os dias. Eu tenho um arquivo com os meses e coloco tudo dentro do respectivo mês e também lanço tudo naquele aplicativo que te falei aí eu tenho o resultado final. Eu acho que o nome da ferramenta é receita ou caixa. Eu uso esses termos.

Amanda: Sim, registra. Eu tenho uma tabelinha onde tem o nome do cliente, o pedido, a forma de pagamento e tem o ok ou não, de pago ou não pago e faço um arquivo com os comprovantes que são enviados. Esse controle é feito pelo computador. Não sei dizer qual é o nome da ferramenta.

Elisângela: Ainda falho nesse ponto. Esse controle é esporádico, faço isso mais ou menos uma vez por mês, quando tiro o extrato bancário. O nome da ferramenta eu não sei.

Francisca: Sim. É tudo informatizado, o que entra consta como baixa e o que sai é tudo lançado pelo sistema financeiro que eu tenho. Quanto ao nome dessa ferramenta de entrada e saída, então, como agente tem um sistema informatizado, nós temos dentro do sistema contas a receber e contas a pagar. Então nesse sistema nós temos todas as formas de como o dinheiro entrou.

Irene: Eu faço isso mensalmente. Há esse controle, eu divido pelas contas, pago meu pessoal e é mais ou menos assim., aí eu vou marcando no caderno as entradas e saídas. No meu caso aqui eu tenho a maquininha de cartão né.

Marcia: Nem sempre eu consigo fazer esse registro. Eu vou marcando em um caderno as clientes que passaram no salão. Hoje estou trabalhando mais com alongamento, ai vou marcando, eu nem uso computador. A ferramenta é o livro caixa.

Maria: Sim, registro tudo. Hoje faço no caderno (risos) eu tinha planilhas, mas eu perdi meu arquivo e até agora não restaurei, então há seis meses estou na base do caderninho. Eu não faço a menor ideia do nome dessa ferramenta, não lembro.

Simone: Sim, é tudo certinho. Quando eu fecho um contrato já envio para o departamento financeiro e começo a administrar eu tenho planilha de custos para isso e eles provisionam tudo. Eu peço o fluxo de caixa, acredito que seja esse o nome da ferramenta.

Susicleide: Todos os dias não, pois meu trabalho é quinzenal, ou semanal, então não entra todos os dias. A medida que eu entrego o produto eu recebo, então é nesse momento que eu tenho a entrada disso. Apesar disso, eu sempre registro as entradas e saídas de dinheiro. Eu tenho um caderninho caixa e marco a entrada e a saída de dinheiro. Na verdade meu grande sonho é ter um sistema né, porque ai o sistema teria meu estoque, minhas vendas e etc. Essa é uma outra aquisição que quero fazer. Eu acho que o nome da ferramenta é débito e crédito.

Tatiane: Sim, é registrado. Eu tenho um sistema próprio de registro que cadastra tudo que entra e tudo que sai. O nome dessa ferramenta é fluxo de caixa, e o sistema me dá um relatório como planilha de Excel e a partir disso eu alimento essa planilha da forma que entendo sobre o que sai e o que entra, o que tenho para receber, etc.

10–Você considera sua empresa ágil para atender seus clientes? Já teve problemas de falta de estoque e com isso dificuldades para atender os clientes? Com que frequência? O que você acha que pode ser feito para evitar esse tipo de problema no futuro?

MANUAL DO SEBRAE: Como Realizar Controles Financeiros. Editora Sebrae. 2005.

Agnes: Eu considero, com certeza, por isso que eu trabalho bastante sabe, por exemplo para responder os e-mails em até vinte e quatro horas e faço o atendimento on-line no mínimo cinco dias por semana para esclarecer todas as dúvidas o mais rápido possível, mesmo porque meu público é feminino, e mulher não espera, não gosta de esperar. Já tive falta de serviços sim, mão de obra é a coisa mais difícil. Ultimamente eu tive uma parceria

com uma ex-aluna minha e em vez de pagar as aulas particulares que eu dei pra ela, ela me paga em serviços. Eu pago um valor fixo pra ela por peça. Como eu trabalho com encomenda não tem muito estoque, então eu trabalho com um prazo de até dez dias uteis, então normalmente não tenho esse problema não. Acho que a cada dois meses tenho esse tipo de problema. Para consertar isso eu preciso de mão de obra de costura e é muito difícil, pois as pessoas ganham pouco. Pensei em fazer esse esquema da capacitação de mulheres e ter o trabalho delas em troca. É quase uma ideia de cooperativa.

Amanda: Sim, eu tento atender o mais rapidamente possível. Se o cliente espera demais a probabilidade de ele não gostar do serviço é muito grande. Nunca tive problema de falta de estoque, tento mantê-lo sempre em dia para poder atender sempre que necessário, só de precível que não tenho. Teve uma vez que tive problema na parte dos precíveis, quando o cliente quis bolo de morango e não estava em época de morango, então eu tive que pedir desculpa e não consegui atender. Foi uma coisa muito difícil, fora isso, não tive problema não.

Elisangela: Sim, considero. Nunca tive falta de estoques ou serviços. Não tenho esse problema.

Francisca: Não. Nunca tive esse problema. Se você chegar aqui de manhã com a sua roupa e quiser que ela fique pronta hoje eu vou conseguir, isso se não for cobertor, por exemplo, porque aí não dá para fazer no mesmo dia, mas se for um termo, uma camisa, aí sim. A nossa missão é não deixar o cliente voltar a roupa pra casa. A palavra não não pode existir para quem presta serviço. Tudo que você conversa e explica para o cliente, ou seja, quando você mostra a lógica ele entende, por isso tudo é conversado.

Irene: Sim. Tenho problemas sim, às vezes no final de semana, aí passa a cliente para a outra semana. Eu preciso de mais mão de obra para resolver isso.

Marcia: Eu considero sim, porque eu atendo mais no dia que interessa para elas, entendeu? Através de vocês eu aprendi muito a organizar a padaria do meu marido também, acho que o aprendizado é até mais importante para a padaria do que para o salão. Eu não tenho nenhuma dificuldade para atender os clientes, eu atendo há vinte anos. Há um ano e meio fui para Pernambuco porque minha irmã ficou doente aí tivemos alguns problemas de atendimento.

Maria: Ágil, sim. Tenho muito falta de produto, isso ocorre muito, pois faço pouco estoque. Eu tenho uma variedade de estampas, então sempre tem um tipo que acaba rápido,

chega no final do dia e não tem mais, aí acabo ficando devendo para a pessoa né. Preciso melhorar o estoque, principalmente dessas que saem mais, ter sempre um estoque grande.

Simone: Olha, muito. Eu tento estar ligada o tempo todo. Não é fácil fazer um orçamento no meu trabalho, mas eu vou mantendo o cliente informado, e dou detalhes do evento, muitas vezes pessoalmente, estou sempre ligada. Eu tenho esse problema de falta de serviços, e muito. Eu vendo festas né, e boa parte desses eventos acontecem aos sábados. Todo mundo quer aquele sábado, e eu tenho que dispensar cliente porque eu não sei como atender vários eventos ao mesmo tempo. Já cheguei a fazer três eventos simultâneos, mas é muito difícil para mim. Minha agenda é muito ingrata e eu perco muitas vendas. Sempre tenho esse problema, todo mês. O calendário para mim é determinante, e os feriados são terríveis para mim, preciso me programar muito antes. Os bailes do Havaí acontecem sempre em novembro e dezembro e é bem complicado para mim. Dia 8 de novembro eu tenho três bailes do Havaí no mesmo dia. Esse caso é bem complicado eu preciso ter gente que faça pra mim, mas enfim quando eu achei era distante e muito difícil, realmente não sei o que fazer.

Susicleide: Já foi mais, apesar de nunca ter tido falta de estoque. Por trabalhar sozinha, eu tenho dificuldade de planejar a data de entrega do pedido, então posso atrasar um ou dois dias da data que me comprometi a entregar. Eu acho que se eu tivesse uma pessoa a mais acho que seria mais produtivo. Acho que o problema está na falta de mão de obra. Isso ocorre quando eu tenho um problema de saúde. Então de cada dez pedidos eu tenho um pedido com problema.

Tatiane: Não tive problemas. Eu deixo de atender quando o cliente me liga ao meio dia e quer que a roupa esteja pronta às cinco horas da tarde. Não são muitos clientes que fazem isso, mas esse tipo de demanda eu não consigo atender, pois falta o maquinário e mão de obra para eu poder atender uma demanda mais *express* como essa. Isso ocorre toda sexta-feira porque, por exemplo, no sábado ele tem uma festa e diz para salvá-lo (risos), dizendo que precisa para o dia seguinte sem falta. Quanto a evitar esse problema... bom, da minha parte isso acontece quando é a primeira vez que o cliente pede o serviço pois quem já conhece a loja sabe que o prazo que costumamos pedir é de dois ou três dias, mas para resolver isso eu precisaria de mais maquinário e mais mão de obra.

11 - Se você tiver dificuldades financeiras em seu negócio, que alternativas buscará para resolver o problema? Quais são, segundo sua opinião, as organizações

mais procuradas por empreendedoras para esse fim? Agiotas e parentes são opções cogitadas? Já utilizou?

MARQUES, Erico Veras; DE SOUZA, Aline Cristiane Amorim; PESSOA, Ygor Bezerra. Análise da Gestão Financeira Pessoal de Gestores e Microempreendedores do Município de Fortaleza-Ceará a Luz das Finanças Comportamentais. Anais do SIMPOI.2014.

Agnes: Eu acho que eu recorrerá a empréstimos novamente, até hoje peguei dois empréstimos, e pensaria em formas alternativas de trabalhar, por exemplo hoje eu dou aula e isso vem dando certo. Esse ano dei aula no Rio de Janeiro e fiz um contrato de dois meses no Senac, e agora dou aula aqui no meu ateliê também. Eu não faço ideia, não mesmo, o primeiro projeto que eu conheci foi realmente a Aliança. Agiota não, parentes sim, inclusive já me ajudaram minha mãe e meu irmão no início do trabalho, mas agiota não, eu prefiro recorrer ao banco.

Amanda: Primeiramente procuraria os bancos em que tenho conta, me sentiria mais à vontade neles. Fora isso não sei, teria que pensar. Olha, a Caixa Econômica, o Banco do Brasil, o Itaú. Acho que nesses os microempreendedores tem acesso mais fácil. Parentes eu até imagino que sejam opções cogitadas, agiotas eu espero que não. Nunca utilizei nenhuma das opções.

Elisangela: Olha (risos), você me pegou agora. Vai depender muito de como você está no negócio, mas posso ir atrás de um sócio, ou pedir um empréstimo bancário. Eu acho que os bancos são muito procurados. Agiotas nunca são cogitados, em hipótese alguma. Nunca utilizei nenhuma das opções, nem empréstimo bancário.

Francisca: Somos muito abordados por bancos, e tentar aumentar a carteira de clientes, correr atrás para trazer mais clientes, mas se for emergencial ai eu preciso ir na mesa do gerente do banco. Eu gostaria de descobrir outra maneira, mas não sei se tem. Ao longo desses anos eu procurei fazer uma carta de crédito com meus fornecedores aonde eu criei um crédito muito bom pra mim, então se eu preciso atrasar eu tenho crédito. Meu fornecedor merece mais consideração minha do que o banco, pois é de um tamanho mais parecido com o meu, por isso nos damos muito bem. Não cogito agiotas e parentes e nunca utilizei, nunca, nunca, nunca, apesar de eu achar que o banco é um agiota legalizado (risos)

Irene: Vou buscar um meio de ter renda, talvez alguma venda extra para arrecadar mais dinheiro. Acho que a maioria recorre aos bancos. Nenhuma das duas opções são cogitadas, e nunca utilizei.

Marcia: Nossa, na verdade quando estou com algum problema eu peço para o meu marido e ele também pede pra mim. Eu não pego dinheiro no banco, eu já peguei e me enrolei, faz tempo, faz uns dez anos atrás. Agora se eu precisar de alguma coisa assim meu marido vai me ajudar. Eu me esforço ao máximo para não precisar e se precisar peço ajuda a ele. Acho que o pessoal procura o Banco do Povo, aliás eu também faço parte do Banco do Povo, é o único que uso. Agente pega um dinheiro e uma vez a cada três meses nós pagamos uma parcela e podemos pegar mais uma parcela, ai vou pagando. O valor máximo é cinco mil reais. Agiota não. Os parentes me ajudam se eu precisar, principalmente meus irmãos, mas não me lembro de ter pedido ajuda a eles, a não ser cheque emprestado.

Maria: Um empréstimo no banco. Eu pegaria um empréstimo. Não cogitaria agiotas e parentes, nunca usei.

Simone: Eu busco empréstimo bancário, mas é complicado, pois os juros ficam cada vez mais altos. Não sei muito o que fazer. Para quem tem crédito e nome limpo é banco com certeza, mas pra quem não tem acho que parte pra família e empréstimo pessoal, esse tipo de coisa. Ainda não cogito agiotas e parentes, pois ainda tenho crédito, ainda consigo, mas acho que numa crise de vendas, se alguém me falar que empresta eu pegaria na hora, mas nunca precisei utilizar não.

Susicleide: Eu vou atrás de mais clientes e tento diferenciar meus produtos. Eu tentaria negociar com os fornecedores os valores da minha matéria prima para poder atender os clientes e sair do vermelho. Inclusive já troquei de fornecedor para tentar melhor a situação quando tive dificuldade, eu já passei por isso. Quando tive essa dificuldade eu me vi sozinha, não consegui encontrar apoio em uma instituição, não sei se foi por conta do desespero da situação, pois sei que hoje tem vários caminhos, mas há um tempo eu não encontrei apoio em lugar nenhum. Quanto a agiotas e parentes, olha, é muito difícil, é um buraco sem fundo, pois você acaba criando um mal estar dentro da família, então é uma opção que descarto. Agiota é outra coisa complicada, pois eu acho que se a pessoa conseguir evitar de todas as maneiras é melhor, acho que vale a pena apertar as contas, reduzir seu próprio salário e ser mais competitivo. Eu acho que agiota não é opção, e nunca usei agiota. Já usei parentes, mas não aconselho ninguém a usar não.

Tatiane: Já pedi muita ajuda a anjos, anjo mãe, anjo irmã, anjo cunhado (risos). Primeiramente eu pediria ajuda à família, mas se não der vamos para o banco ver no que a gerente pode ajudar. Quanto aos agiotas, não recomendo não (ênfase), de jeito nenhum. Nesses dias uma amiga minha que tem uma esmaltaria estava reclamando que não conseguia pagar as despesas e eu falei para ela cortar os custos, mas quando estávamos almoçando ela comprava um monte de coisas para o filho como bombons e doces, aí acho que fica difícil mesmo de conseguir pagar né, mas pedir dinheiro a agiota não, e também nunca utilizei. Usei o dinheiro do LIS do Itaú uma vez para nunca mais, pois demorei muito tempo para conseguir colocar em ordem, aí vira o mês e aquele juros danado de 9%, 10%.

APÊNDICE C- FICHA DE PARTICIPAÇÃO DE PESQUISA

Ficha de participantes da pesquisa – Pequenas Gigantes – Respostas por telefone

Informações pessoais	
NOME	
ENDEREÇO COM CEP	
TELEFONES E EMAIL	
DATA DE NASCIMENTO	
ESTADO CIVIL	
NÚMERO DE FILHOS	
ESCOLARIDADE	
RENDA PESSOAL	
NOME DO EMPREENDIMENTO	
ENDEREÇO COM CEP	
SITE DO NEGÓCIO	
ANO EM QUE INÍCIOU A ATIVIDADE	
PROPRIEDADE DO IMÓVEL	
FATURAMENTO ANUAL EM 2013	