



# O impacto corporativo na América Latina

O caso da Coppel

Latimpecto

## A iniciativa

Coppel Empreende é um programa voltado para microempreendedores mexicanos, que oferece capacitação gratuita e acessível por meio de uma plataforma digital com aulas interativas e webinars ministrados por especialistas.

Sua estratégia de impacto busca contribuir para a redução da mortalidade precoce desses negócios, impulsionando sua formalização, crescimento e geração de empregos através de uma progressão que abrange desde a identificação como empresários até a sobrevivência a longo prazo.

O programa tem articulação com o negócio do Grupo Coppel, fortalecendo sua base de clientes potenciais, e se expande por meio de alianças estratégicas com instituições acadêmicas, organizações civis e governos, complementando a formação com um sistema de recompensas, uma comunidade de networking e capital semente em espécie em colaboração com entidades governamentais.



### **Corporativo:**

Grupo Coppel.

### **Setor econômico:**

Varejo e serviços financeiros

### **Descrição da empresa:**

A Coppel é um conglomerado mexicano que integra três linhas de negócios principais: Lojas Coppel (rede omnicanal com mais de 1.700 filiais que oferece produtos de consumo com financiamento acessível), BanCoppel (serviços financeiros e bancários) e Afore Coppel (sistema de poupança para a aposentadoria).

### **Nome do programa:**

Coppel Empreende.

### **Países de implementação:**

México.

### **Público-alvo:**

Pequenos empresários.

## Contexto da estratégia de impacto

### O desafio



No México, os pequenos negócios, que representam mais de 95% do tecido empresarial, enfrentam obstáculos significativos para sua consolidação e crescimento. Isso leva a uma alta taxa de insucesso, muitas vezes nos primeiros dois anos de operação.

Esse fenômeno, conhecido como “vale da morte”, deve-se em grande parte à marcante necessidade de capacitação em gestão empresarial que essas microempresas têm.

Desde a falta de conhecimentos em finanças básicas e estratégias de preços até as dificuldades para acessar financiamento e realizar a formalização das suas operações, a falta de ferramentas e habilidades essenciais impede seu crescimento e perpetua um ciclo de vulnerabilidade.

### A solução



O programa Coppel Empreende se concentra em reduzir as taxas de fracasso desses pequenos negócios, oferecendo-lhes as ferramentas e o conhecimento essenciais para sua sustentabilidade a longo prazo e a geração de maior renda.

O programa acompanha os microempreendedores em uma jornada transformadora, levando-os da informalidade e da falta de informação para a identificação de aspectos-chave de seus negócios, como mercado, finanças, custos e canais de venda.

O objetivo é que esses empreendedores consigam não apenas a formalização das suas operações, mas também a criação de empregos, contribuindo diretamente para a mobilidade social de suas famílias.

## Governança da estratégia

### O papel da empresa

O papel do Grupo Coppel no programa está enraizado em seu mercado-alvo: a base da pirâmide socioeconômica, que também representa uma parcela significativa da sua base de clientes.

O Grupo integra ativamente o Coppel Empreende com suas diversas áreas de negócios, incluindo serviços financeiros e vendas.

Além disso, impulsiona o programa internamente ao participar do Comitê Consultivo interno, oferecendo suporte estratégico e garantindo sua visibilidade e relevância dentro da organização. O apoio da marca Coppel é crucial, pois confere credibilidade e atratividade significativas para os empreendedores que desejam ingressar no programa.

### O papel da fundação empresarial

A Fundação Coppel é responsável por projetar, implementar e realizar a gestão operacional do programa Coppel Empreende.

A fundação destina recursos financeiros para o desenvolvimento e a operação do programa, incluindo o fundo de capital semente, em colaboração com governos estaduais.

É responsável por identificar, estabelecer e coordenar as alianças estratégicas com organizações da sociedade civil, instituições acadêmicas e governos, cruciais para o alcance e a eficácia do programa.

### O papel dos parceiros externos

Instituições acadêmicas e organizações da sociedade civil doam seu tempo e experiência para ministrar webinars e cocriar conteúdos de capacitação especializados.

Os governos estaduais são aliados fundamentais para a penetração em nível local junto aos microempreendedores e para a implementação conjunta de programas como o capital semente.

A colaboração com outras organizações do terceiro setor permite a criação de fundos de capital semente maiores, a realização de avaliações de impacto conjuntas e o desenvolvimento de projetos complementares.

## O valor das alianças

As alianças representam um componente central e estratégico para a Coppel Empreende. Dada a natureza da Fundação Coppel como uma organização de segundo nível, sua operação se baseia exclusivamente na colaboração com diversos atores. Essas alianças possibilitam à Coppel Empreende:



**Ampliação do alcance:** ampliar sua cobertura tanto geográfica quanto temática.



**Integração de expertise:** incorporar conhecimentos e habilidades especializadas de múltiplas entidades.



**Acesso universal à capacitação:** garantir que a capacitação chegue de forma eficaz e sem custo ao seu público-alvo.



A estratégia de alianças é fundamental para alcançar os objetivos da Coppel Empreende, facilitando a expansão do alcance de seu impacto e a otimização dos seus recursos por meio da colaboração interinstitucional. Para saber mais sobre como maximizar o impacto, consulte o relatório O impacto corporativo na América Latina.

## A estratégia de impacto

O programa acompanha a escalabilidade dos microempreendedores por meio de uma progressão gradual que busca fazer com que os indivíduos com negócios informais se identifiquem como empreendedores, compreendendo os fundamentos de sua operação. Para oferecer soluções em diferentes etapas dessa progressão, a Coppel Empreende fornece inicialmente treinamento que abrange, entre outros conceitos, gestão operacional, comercial e financeira. Para aqueles que concluem um ciclo básico de treinamento, oferecendo acesso a capital semente como apoio em espécie para impulsionar o crescimento de negócios já em operação.

E, de maneira transversal, promove-se a criação de comunidade e networking para facilitar a troca de experiências e a colaboração entre os empreendedores.

1

Formação e capacitação

Plataforma online de formação assíncrona que oferece até 85 aulas distribuídas em 12 módulos temáticos (vendas, digitalização, finanças pessoais e empresariais, entre outros). E sessões de webinar que oferecem a oportunidade de interagir diretamente com o especialista convidado.

2

Sistema de recompensas

Com o objetivo de incentivar os empresários a concluir as capacitações e diminuir a desistência do programa, existe um modelo de pontos acumuláveis por cada capacitação realizada e trocáveis por diferentes benefícios.

3

Capital semente

Apoio de capital semente em espécie, gerenciado em colaboração com governos estaduais e operado por organizações da sociedade civil locais, ao qual têm acesso microempreendedores que tenham concluído o nível básico de capacitação e recebido um diagnóstico para identificar as ferramentas ou equipamentos específicos de que necessitam.



A Coppel oferece diferentes formas de apoio aos empreendedores, adaptadas à evolução das necessidades desde a fase inicial até a maturidade, para aumentar a escalabilidade do impacto. Para saber mais sobre como maximizar o impacto, consulte o relatório O impacto corporativo na América Latina.

## Mensuração de impacto

A avaliação do impacto gerado pela Coppel Empreende considera três elementos essenciais:

---

**Mensuração de impacto no desempenho empresarial:** Embora o programa seja relativamente recente (três anos), a mensuração do impacto direto nos negócios dos participantes é um processo contínuo. Para tanto, documentar a adoção do conhecimento por meio de estudos de resultados foi fundamental na identificação das aplicações práticas da capacitação nas operações comerciais dos usuários. Essa abordagem inicial concentra-se nos resultados imediatos do aprendizado e sua incorporação ao âmbito empresarial.

**Efeito multiplicador:** Um segundo elemento é a capacidade de mobilizar recursos complementares provenientes de governos estaduais e municipais, associações empresariais e outras entidades privadas. Esse indicador é fundamental para quantificar o efeito multiplicador do investimento social realizado. A obtenção de financiamento adicional não apenas amplia a escala do programa, mas também realiza a validação da relevância e atratividade do programa para outros atores.

**Impacto do capital semente:** Atualmente, está sendo desenvolvido um projeto em cinco estados do México com o objetivo de quantificar comparativamente o impacto desse apoio em espécie em microempreendedores que receberam capacitação da Coppel Empreende, em contraste com aqueles que apenas tiveram acesso à capacitação. A pesquisa busca determinar a produtividade e a eficiência desses investimentos sociais, fornecendo evidências sobre sua contribuição para o crescimento e a sustentabilidade dos empreendimentos.

---



Esses três elementos, em conjunto, oferecem uma estrutura integral para compreender e evidenciar o impacto multidimensional gerado pela Coppel Empreende.

## O impacto alcançado



Até o momento, o programa conta com mais **de 21.000 usuários registrados.**



### Foram apoiados 915 microempreendedores

com um montante médio de 6660 MXN de capital semente.



### Mais de 15 alianças públicas e privadas foram desenvolvidas

para utilizar a plataforma Coppel Emprende como ferramenta de capacitação empresarial.

*“No México, os negócios nascem informais e com muito pouco financiamento. Por isso, o primeiro passo é que eles se sintam microempreendedores, façam um orçamento, financiem seu produto e identifiquem canais de venda. O segundo passo é que se tornem um negócio formal e comecem a gerar empregos. A partir daí, que consigam sobreviver ao segundo ano de operação e que, com seus lucros, possam ter uma melhor qualidade de vida para eles e suas famílias.*”

*Por isso, nosso objetivo é reduzir a porcentagem de empresas que fecham nos primeiros anos, oferecendo uma série de conteúdos de capacitação e oportunidades de networking que os ajudem a se manter. Assim, passou de um programa apenas de capacitação para uma estratégia integral de apoio desde o momento em que decidem empreender até que a empresa entre na operação.”*

#### Vanessa Caldera

Gerente Nacional da Fundação Coppel.

## Articulação com o negócio

A Coppel Emprende está alinhada com o slogan do grupo, “Coppel Melhora sua Vida”, pois busca impactar positivamente as comunidades onde opera, nas quais existem inúmeras microempresas que são clientes ou estão próximas às lojas.

O programa tem articulação direta com o negócio do Grupo Coppel ao se concentrar no mesmo mercado de massa para o qual a empresa direciona sua oferta de produtos e serviços, ou seja, a base da pirâmide socioeconômica. Historicamente, esse segmento tem tido acesso limitado ao financiamento; o Coppel Emprende busca fortalecer esses microempreendedores, que são clientes potenciais do grupo. Verificou-se que uma porcentagem significativa dos empréstimos pessoais do Coppel é destinada a negócios, por isso o Coppel Emprende é uma alternativa para que esses clientes melhorem sua gestão financeira e o uso de recursos.

Além disso, busca-se estender o programa aos colaboradores do grupo, muitos dos quais têm negócios familiares ou rendimentos complementares.

O programa Coppel Emprende gera benefícios para o grupo em termos de reputação, responsabilidade social e design de produtos, além de facilitar o relacionamento com os governos e fortalecer sua imagem como um motor de desenvolvimento para outras empresas.



## Lições aprendidas

### A importância da gestão das mudanças

Um dos principais desafios tem sido a transição do modelo de filantropia tradicional que a empresa adotou por várias décadas para um programa de impacto estratégico alinhado com o negócio e gerenciado pela fundação empresarial.

Isso implicou superar a complexidade de um grande grupo empresarial como a Coppel, que gera desafios na implementação e comunicação interna, atender à necessidade de educar internamente sobre o valor do programa e evidenciar sua conexão com os clientes.

### A flexibilidade é fundamental

Manter o compromisso dos beneficiários com a capacitação digital e gratuita exigiu o desenvolvimento de estratégias de inovação ao longo do caminho, como o sistema de recompensas, os webinars interativos e a criação de uma comunidade ativa.

A importância da duração das aulas, a funcionalidade da plataforma e a renovação constante do conteúdo permitiram melhorar o programa.

### O poder da ação coletiva

A colaboração com parceiros estratégicos de prestígio, tanto externos (instituições acadêmicas, organizações civis, governos) quanto internos (comitê consultivo, diretores comprometidos), foi fundamental para o sucesso e a evolução do programa.

O apoio da marca Coppel facilitou a celebração dessas alianças e o crescimento do programa.

## Mais informações

[www.fundacioncoppel.org](http://www.fundacioncoppel.org)

Agradecemos a contribuição para a elaboração deste estudo de caso a:  
**Vanessa Caldera** - Gerente Nacional da Fundação Coppel.