



MICRO FINANÇAS

EMPREENDEDORISMO
E DESENVOLVIMENTO
SUL DO BRASIL



MICROFINANCE
ENTREPRENEURSHIP AND DEVELOPMENT
SOUTH BRAZIL

REVISTA BILINGÜE



**PARCEIRO QUE É PARCEIRO
NÃO APARECE
SÓ QUANDO AS
VENDAS VÃO BEM.**

O Sebrae é o maior especialista do país em pequenos negócios. Há décadas, orienta os empreendedores da abertura ao crescimento, da legalização à inovação. Por isso, sabe como é difícil manter as portas abertas. Mas a gente já passou por várias crises e ajudamos os clientes a superarem todas. Aqui em Santa Catarina, uma em cada 4 pequenas empresas está crescendo com a ajuda do Sebrae. Venha crescer junto.

SEBRAE. PARCEIRO NO SEU SUCESSO.



SEU SOFTWARE DE
GESTÃO DE CRÉDITO
 DEIXA SEU TRABALHO
 MAIS DIFÍCIL?



FacCRED

É hora de fazer um upgrade em seus negócios e evoluir seu sistema de gestão é a solução. O FacCred é o software com tecnologia ERP* para gerenciamento completo de todas as operações de uma Cooperativa de Crédito.

Com o FacCred a vida da sua empresa fica muito mais Fácil.

* Enterprise Resource Planning.

Vantagens FacCred

- Segurança e agilidade de atendimento
- Operações web
- Integração on-line com SPC/SERASA
- Análise de crédito
- Controle financeiro
- Planejamento estratégico - B.I.
- Basiléia, sped, ouvidoria, ISS, DIRF



Rua Coração Eucarístico de Jesus, 75
 Coração Eucarístico • CEP 30535-460
 Belo Horizonte (MG) • Brasil

55 (31) 3319-1900
fácil@facilinformatica.com.br
www.facilinformatica.com.br

FÁCIL
 INFORMÁTICA

Empreendedorismo e Desenvolvimento



Nos últimos anos, o tema das Microfinanças vem ganhando espaço na agenda de trabalho das mais variadas organizações sociais.

O avanço dos programas de microfinanciamento é decorrente do processo de organização social que possibilitou às camadas mais populares ter acesso às políticas estruturais acima do caráter assistencial.

Como uma importante ferramenta econômica de inclusão financeira, as Microfinanças são uma evolução do conceito de microcrédito, englobando também os demais serviços financeiros que podem ser fornecidos pelas instituições.

É por isso que a revista A Força do Microcrédito Catarinense passa a ser conhecida como **Microfinanças, Empreendedorismo e Desenvolvimento - Sul do Brasil**, abrangendo conteúdos que abordam não só o microcrédito, mas outros produtos do mercado financeiro, como o Fundo Garantidor e os meios de pagamento eletrônicos.

As Microfinanças representam uma das promissoras estratégias de combate à pobreza mundial e de inclusão social. Vale lembrar que mais de um quarto da população brasileira é de microempreendedores e que 70% da renda gerada pelos pequenos empreendimentos circula nas comunidades em que eles se localizam.

Neste caso, as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) abrem a possibilidade para que as pessoas que vivem na base da pirâmide econômica tenham acesso a algum tipo de serviço microfinanceiro que lhes propicie uma perspectiva de melhorar suas condições de vida.

ENTREPRENEURSHIP AND DEVELOPMENT.
Over the past years, Microfinance has gained a real place on the agenda of the most varied social organizations.

The increase in the number of microlending programs is a consequence of the shift in social organization that made it possible for the poorest sectors of the population the access to structural policies that go beyond assistance-oriented and compensatory policies.

Widely recognized as an important tool for financial inclusion, Microfinance is an evolution of the concept of microcredit which also includes the provision of a broader range of financial services by MFIs.

That is why we decided to rename our "The Strength of Microcredit in Santa Catarina" magazine to "Microfinance, Entrepreneurship and Development - South Brazil". We moved a step forward, and from now on our publication will address not only contents related to the microcredit industry, but also other financial products and services, such as the Credit Guarantee Fund and electronic payment systems.

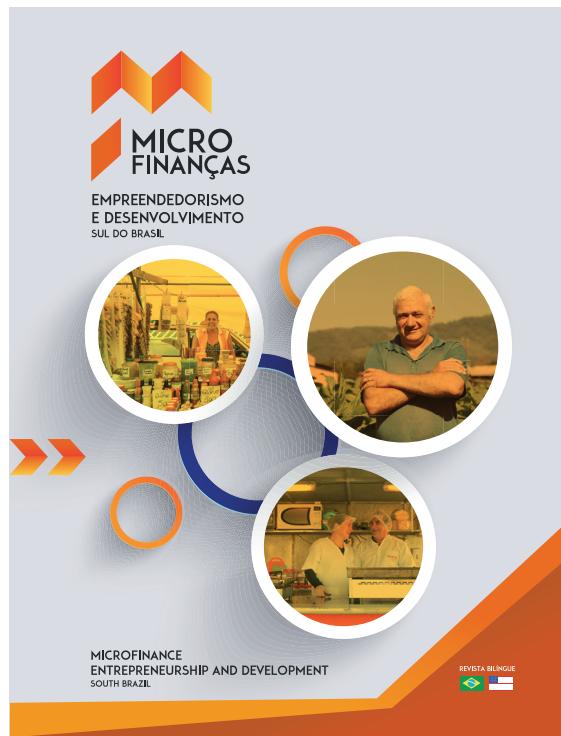
Microfinance represents one of the most promising strategies for global poverty alleviation and social inclusion. It should be noted that over one fourth of the Brazilian population are entrepreneurs, and 70% of the income generated by small enterprises stay in their own communities.

Operating in this scenario, the Oscips (Civil Society Organizations of Public Interest) provide access to microfinance services for people at the bottom of the socio-economic pyramid, improving their quality of life.

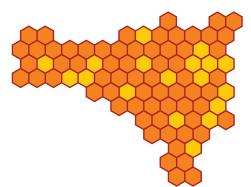
**Em Santa Catarina, os
microempreendimentos
são representados
por 200 mil
microempreendedores
individuais e 320 mil
microempresas, além
dos empreendedores
informais.**



EMPREENDEDORISMO
E DESENVOLVIMENTO
SUL DO BRASIL



Realização:



Patrocínio:

BADESC

ÍNDICE

~~14~~ AMCRED

~~58~~ Banco do Empreendedor

~~84~~ Crecerto

~~36~~ ABCRED

~~62~~ Planorte

~~88~~ Acredite

~~42~~ BADESC

~~66~~ Credioeste

~~92~~ Profomento

~~44~~ Sebrae

~~70~~ Credisol

~~96~~ FCDL

~~48~~ BluSol

~~76~~ Extracredi

~~52~~ Banco da Família

~~80~~ Casa do Microcrédito

CORREIO LAGEANO

DIRETORA GERAL: Isabel Baggio

EDITORIA DE PROJETOS: Suzani Rovaris - Reg. SRTE 0004582SC

FOTOS: Suzani Rovaris, Arquivo CL e Divulgação

TEXTOS: Suzani Rovaris e Divulgação

CAPA: Arte CL Design_Joanita Silva

PROJETO GRÁFICO / DIAGRAMAÇÃO: CL Design_Gisele Bineck

REVISÃO: Gislaine Couto

TRADUÇÃO (INGLÊS): Marcelo Kobashikawa

www.clmais.com.br

R. Coronel Córdova, 84, Centro, 88502-000, Lages,SC

(49) 3221.3300 correiolageano@correiolageano.com.br

(49) 3251.8200 assinatura@regionaldenoticias.com.br

(49) 3221.3322 comercial@correiolageano.com.br

(49) 3221.3344 redacao@correiolageano.com.br



investindo em pessoas

Promovendo a justiça social no mundo, através da conversão de investimentos em créditos para o desenvolvimento sustentável.

Promoting global social justice by turning investments into credits for sustainable development

A Oikocredit é uma cooperativa multinacional e investidora social, provedora de recursos para o setor de microcrédito, organizações fair trade, cooperativas e empresas sociais. Nosso trabalho visa contribuir com a mudança positiva na vida de homens e mulheres, famílias e comunidades. Provemos empréstimos, linhas de crédito e investimento em capital a mais de 800 parceiros em 70 países por todo o mundo através de nossa rede de escritórios locais.

Oikocredit is a worldwide cooperative and social investor, providing funding to the microfinance sector, fair trade organizations, cooperatives and social enterprises. Our work aims to contribute to positive change in the lives of women and men, households and communities. We provide loans, credit lines and equity to more than 800 partners in 70 countries worldwide through our network of local offices.

www.sasr.oikocredit.coop

Carteira da Oikocredit no Brasil (em 30 Junho 2017)

*Oikocredit's portfolio
in Brazil
(at 30 June 2017)*

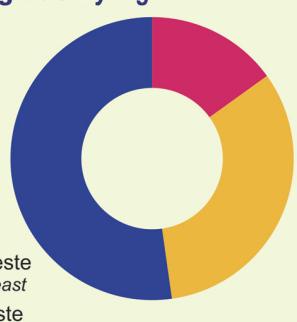


Maria Aparecida Paiva Borges, produtora de café orgânico feminino de uma das entidades parceiras da Oikocredit.

Por setor / By sector:



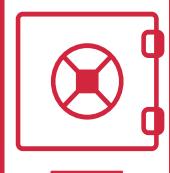
Por região / By region:



Do Microcrédito às Microfinanças

Nas últimas décadas, o microcrédito passou a ser visto como estratégia importante de combate à pobreza, já que a dificuldade das camadas mais pobres em adquirir empréstimos passou a ser considerado um importante causador da exclusão econômica. É dedicado exclusivamente às pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de pequeno porte, diferenciando-se dos demais tipos de atividades do setor financeiro.





...
.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

Parceria em todos os momentos

Lindanir de Fátima Steffanes, moradora de Lages, trabalha muito para que sua família tenha mais qualidade de vida. Encontrou no microcrédito o caminho mais curto para reformar sua casa e deixá-la mais confortável e segura, ampliando o imóvel com a construção de uma garagem, lavanderia e as instalações sanitárias.

Além de trabalhar fora, ela complementa sua renda na produção de artigos em crochê sob encomenda. Com a atividade autônoma conseguiu financiar a reforma da casa com vantagens que só o microcrédito pode oferecer.

A relação de Lindanir com o Banco da Família, de onde é cliente fiel, se fortalece a cada empréstimo. "Nem chego a terminar um crédito e faço outro", complementa ela, que possui também linha de crédito pelo grupo solidário.

Aos amigos que estão passando por alguma situação ou que pretendem fazer melhorias em suas casas e/ou no próprio negócio, Lindanir indica o microcrédito.

Foi o que fez quando seus vizinhos foram atingidos pela enchente, em Lages. Sua casa foi pouco atingida graças à estrutura de piso, feita com o crédito "Reforma", do Banco da Família.

Reformar e ampliar sua casa foi um sonho realizado. O banheiro concluído trouxe mais conforto e saúde para toda a família!

PARTNERSHIP AT ALL TIMES. Lindanir de Fátima Steffanes, resident of Lages, works hard to help her family achieve a better quality of life. She found in the microcredit the quicker alternative to improve her house, letting it safer and more comfortable, even building a new garage, a laundry room and a bathroom. It was a dream come true.

Lindanir has a fixed job, but she also does crochet as an extra source of income. Thanks to that activity she was able to finance the renovation of her house with advantages that only the microcredit can offer.

The relationship between Lindanir and Banco da Família grows stronger with every loan she takes. "Sometimes I even apply for a new loan before paying off the last one", she says, observing that she also has a line of credit linked to a solidarity group.

Lindanir always recommends the institution to her relatives and friends when they need to invest in their houses or businesses.

She recalls when her neighbors' house was hit hard by a flood. She recalls that her house wasn't so damaged thanks to the improvements she had made after taking a loan at Banco da Família under the "House Improvement" line of credit.



MUNICIPALISMO FORTE SE FAZ COM A PARTICIPAÇÃO DE TODOS



Cresce abrangência

O microcrédito surgiu no final dos anos 1990 e hoje é a principal alavanca para o empreendedorismo e o desenvolvimento de milhares de micro e pequenas empresas e empreendedores individuais.

Consolidado através das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscips), amparadas pela Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças de Santa Catarina (Amcred-SC), o microcrédito abriu portas para a implantação de serviços ligados às atividades microfinanceiras, com cobertura total, desde 2003, no

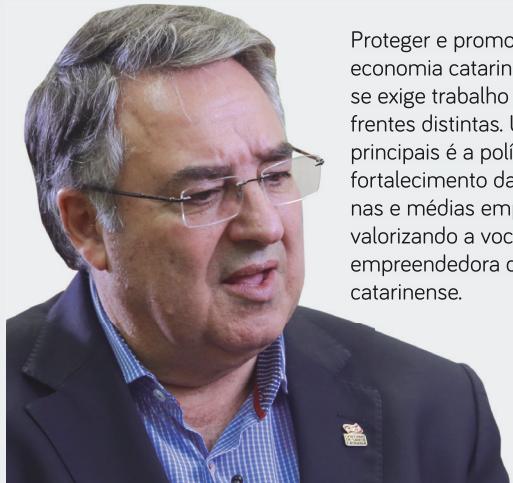
Estado de Santa Catarina.

A Amcred-SC busca o desenvolvimento do microcrédito através da ação integrada do trabalho voluntário e de modelos alternativos baseados nos valores de confiança, espírito associativo, comprometimento, trabalho eficaz e transparência. Este sistema de trabalho é modelo para os demais estados. Tanto que as Oscips instaladas em SC já possuem pontos de atendimento no Rio Grande do Sul e no Paraná levando para nossos vizinhos a metodologia utilizada e adequada aos perfis e às necessidades dos microempreendedores locais.



Raimundo Colombo

Governador de Santa Catarina



Proteger e promover a economia catarinense exige trabalho em frentes distintas. Uma das principais é a política de fortalecimento das pequenas e médias empresas, valorizando a vocação empreendedora do povo catarinense.

RAIMUNDO COLOMBO - GOVERNOR OF SANTA CATARINA. Protecting and fostering the state economy are objectives only achievable by working in different fronts. And one of them is undoubtedly the implementation of policies that strengthen small and medium-sized enterprises (SMEs), investing in the entrepreneurial spirit of Santa Catarina population.

SMEs operate in all sectors of the economy and are present everywhere generating jobs and income. They are of fundamental importance to ensure that employment opportunities are available to all families of Santa Catarina, especially during moments of economic instability such as the one we are experiencing right now.

Within this context, the microcredit alternative emerges as a driving force for these businesses to keep growing and consolidating their spaces in the market. It provides the means for them to remain competitive, running smoothly and with good perspectives for the future.

In Santa Catarina, we are proud to have many stories of small companies that became multinational giants, but their success was only possible because at some point they relied on good partnerships.

And the state government mission is to be that partner, coming up with initiatives such as the Zero Interest Rate Program, which is aimed at individual microentrepreneurs and grants loans up to R\$ 3 thousand. In the first quarter of 2017, 3,313 loans were granted under this program alone, totaling R\$ 10 million, which was the best result for this period since the program was launched in 2011. 67,000 individual microentrepreneurs have already been benefited by this program since its creation, totaling R\$ 190 million in loans granted.

And this is just one of the many successful initiatives carried out throughout the state that are fostering our entrepreneurial spirit, which was our distinguishing feature in the past, it is still now, and it will continue to be what makes us special in the future.

Com atuação em vários segmentos e presentes em todas as cidades, as pequenas e médias empresas contribuem significativamente para a geração de emprego e renda. E assegurar o emprego das famílias catarinenses é fundamental, ainda mais em momentos de instabilidade econômica no cenário nacional, como o que enfrentamos atualmente.

Neste sentido, a oferta de microcrédito surge como um verdadeiro impulso para estas empresas, permitindo manutenção e investimentos em busca da consolidação no mercado. É um recurso vital para manter a competitividade, o bom ritmo de trabalho e a projeção destas empresas para um futuro cada vez mais promissor.

Em Santa Catarina, são muitas as histórias de hoje gigantes multinacionais que começaram de forma tímida e, em algum momento de sua trajetória, precisaram de boas parcerias.

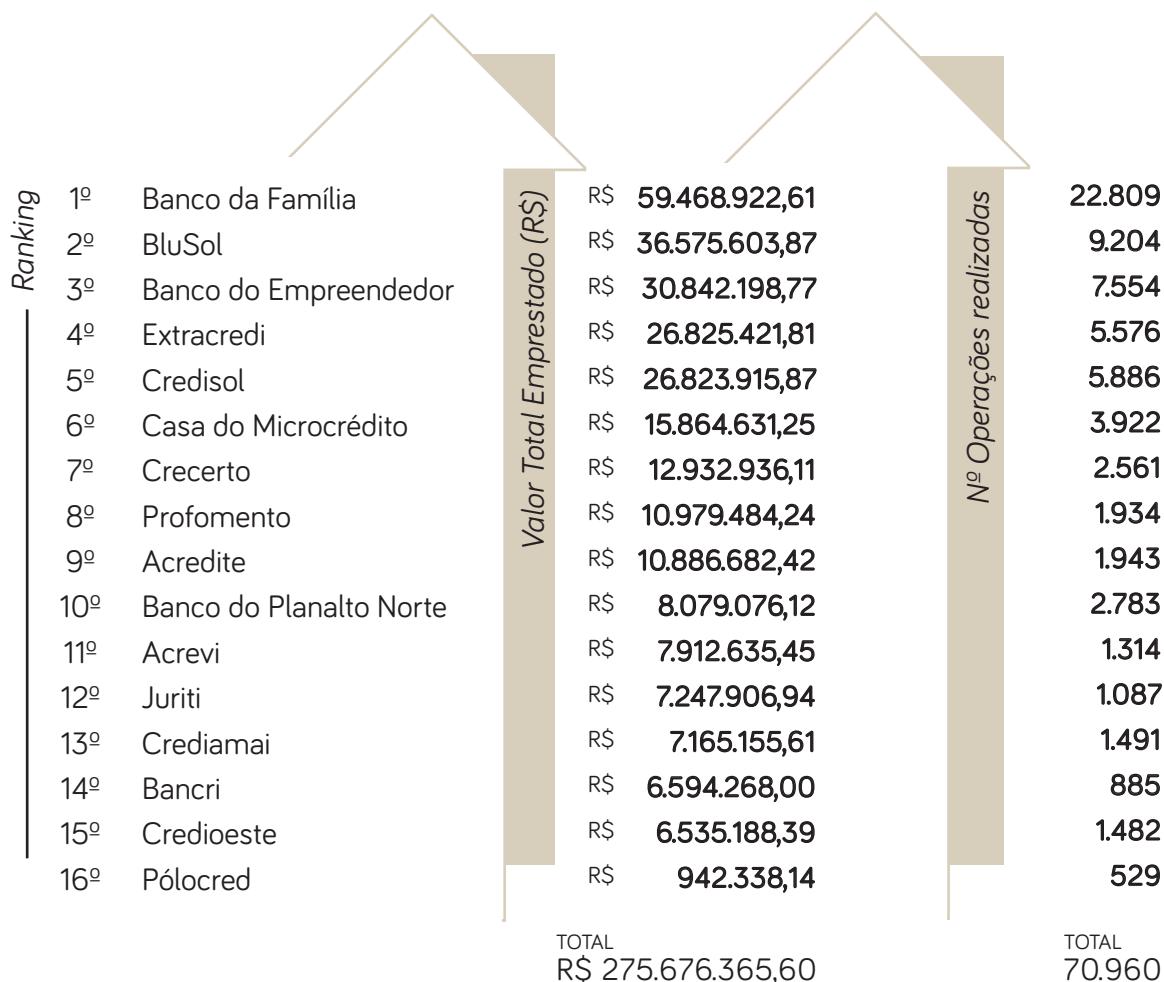
O Governo do Estado também contribui nesta área, promovendo iniciativas como o programa Juro Zero, voltado para microempreendedores individuais (MEIs), com empréstimos de até R\$ 3 mil. Um serviço que bateu recorde no primeiro trimestre deste ano – foram realizados 3.313 empréstimos no período, totalizando R\$ 10 milhões, o melhor início de ano desde que o programa foi lançado, em 2011. Desde o início do programa, já foram concedidos R\$ 190 milhões para 67 mil MEIs.

É apenas um entre tantos exemplos de iniciativas existentes em Santa Catarina para fortalecer a vocação empreendedora em nosso estado, uma característica essencial que fez a diferença na nossa história, ainda faz nos dias atuais e certamente continuará fazendo no futuro.



Números CONSOLIDADOS DAS ASSOCIADAS À AMCRED-SC 2016

MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA EM 2016



* critério ranking: valor total emprestado

Obs. 1: As informações fornecidas são de responsabilidade das instituições associadas



AMCREDS-SC

EVOLUÇÃO DO MICRÓCRÉDITO EM SC – NÚMEROS AGREGADOS

1º Banco da Família >
Carteira Ativa R\$ 43.354.530,12 |
Nº Clientes Ativos 13.775 | Valor Emprestado
R\$ 407.711.527,88 | Nº Total de Operações
237.452 | % Inadimplência 2,32

2º Blusol >
Carteira Ativa R\$ 31.825.955,33 |
Nº Clientes Ativos 10.656 | Valor Emprestado
R\$ 328.496.230,98 | Nº Total de Operações
94.014 | % Inadimplência 2,64

3º Banco do Empreendedor >
Carteira Ativa R\$ 22.533.676,06 |
Nº Clientes Ativos 7.494 | Valor Emprestado
R\$ 341.933.641,33 | Nº Total de Operações
84.081 | % Inadimplência 4,76

4º Credisol >
Carteira Ativa R\$ 21.536.118,31 |
Nº Clientes Ativos 4.065 | Valor Emprestado
R\$ 167.626.757,00 | Nº Total de Operações
46.778 | % Inadimplência 2,74

5º Extracredi >
Carteira Ativa R\$ 20.065.428,79 |
Nº Clientes Ativos 5.168 | Valor Emprestado
R\$ 132.372.593,40 | Nº Total de Operações
35.172 | % Inadimplência 3,68

6º Crecerto >
Carteira Ativa R\$ 13.523.476,26 |
Nº Clientes Ativos 3.532 | Valor Emprestado
R\$ 77.166.610,99 | Nº Total de Operações
21.006 | % Inadimplência 6,76

7º Casa do Microcrédito >
Carteira Ativa R\$ 11.546.780,35 |
Nº Clientes Ativos 2.607 | Valor Emprestado
R\$ 130.090.701,06 | Nº Total de Operações
35.237 | % Inadimplência 2,93

8º Profomento >
Carteira Ativa R\$ 10.661.170,25 |
Nº Clientes Ativos 1.595 | Valor Emprestado
R\$ 81.634.164,64 | Nº Total de Operações
16.309 | % Inadimplência 3,10

9º Bancri >
Carteira Ativa R\$ 7.294.325,00 |
Nº Clientes Ativos 954 | Valor Emprestado
R\$ 96.349.125,00 | Nº Total de Operações
20.276 | % Inadimplência 3,51

10º Acrevi >
Carteira Ativa R\$ 6.280.264,89 |
Nº Clientes Ativos 1.142 | Valor Emprestado
R\$ 84.427.826,14 | Nº Total de Operações
21.006 | % Inadimplência 5,08

11º Crediamai >
Carteira Ativa R\$ 5.804.717,44 |
Nº Clientes Ativos 1.888 | Valor Emprestado
R\$ 45.492.623,36 | Nº Total de Operações
11.417 | % Inadimplência 6,57

12º Acredite >
Carteira Ativa R\$ 5.563.725,86 |
Nº Clientes Ativos 1.031 | Valor Emprestado
R\$ 79.323.811,23 | Nº Total de Operações
20.640 | % Inadimplência 5,94

13º Juriti >
Carteira Ativa R\$ 5.355.419,01 |
Nº Clientes Ativos 1.231 | Valor Emprestado
R\$ 94.868.107,36 | Nº Total de Operações
17.595 | % Inadimplência 9,13

14º Banco do Planalto Norte >
Carteira Ativa R\$ 5.269.512,56 |
Nº Clientes Ativos 1.907 | Valor Emprestado
R\$ 69.197.391,82 | Nº Total de Operações
28.472 | % Inadimplência 7,04

15º Credioeste >
Carteira Ativa R\$ 5.185.806,07 |
Nº Clientes Ativos 1.631 | Valor Emprestado
R\$ 60.315.243,03 | Nº Total de Operações
17.740 | % Inadimplência 5,44

16º Polocred >
Carteira Ativa R\$ 511.509,00 |
Nº Clientes Ativos 850 | Valor Emprestado
R\$ 7.422.449,40 | Nº Total de Operações
4.273 | % Inadimplência 6,86

TOTAL:

Carteira Ativa
R\$ 216.312.415,30

Nº Clientes Ativos
59.526

Valor Emprestado
R\$ 2.204.428.804,62

Nº Total de Operações
708.468

% Inadimplência
3,83

2016
Nº de empregos gerados:
10.640

Nº de empregos mantidos:
50.239

Histórico
Nº de empregos gerados: 78.725
Nº de empregos mantidos: 467.164

* critério ranking: carteira ativa

Obs. 1: As informações fornecidas são de responsabilidade das instituições associadas



AMCRESC-SC

AGRA- DECIMEN- TOS

Esse relatório foi elaborado graças ao apoio recebido através da 3ª. Ronda do Fundo para Desempenho Social recursos gerenciados pela Associação de Microfinanças de Polônia – MFC Microfinance Center de fundos doados pela Ford Foundation.

Agradecemos também ao SPTF (Social Performance Task Force) e a Cooperativa OIKOCREDIT de Holanda, pelo apoio e financiamento recebidos no ano de 2015 que permitiram a sensibilização dos associados ao tema Gestão de Desempenho Social.

 Imagem pg. 23

INTRODUÇÃO

A introdução dos padrões para a Gestão de Desempenho Social (GDS) às operações dos membros da AMCRESC-SC tem sido uma prioridade estratégica que vem orientando de forma transversal às intervenções da associação nos últimos três anos.

A gestão de desempenho social se refere ao conjunto de práticas gerenciais que permitem às instituições de microfinanças comprometidas com o duplo desempenho, alcançar suas metas financeiras e sociais. O desempenho social de uma instituição demonstra a efetividade com que esta alcança sua missão social gerando valor para seus clientes.

Não existe uma fórmula única para chegar a um alto desempenho social. Contudo, a indústria de microfinanças reconhece uma série de práticas de gestão que implementadas constituem uma GDS forte. Essas práticas foram sendo identificadas, analisadas e recopiladas por diferentes atores da indústria em diferentes regiões e, foram homologadas pelo Social Performance Task Force (SPTF) grupo de trabalho que após um longo debate e sucessivas consultas públicas aos diferentes integrantes da Indústria Global apresentou o Manual com os Padrões Universais de Desempenho Social. Os Padrões Universais reúnem às melhores práticas implementadas com sucesso em instituições de microfinanças de diferentes regiões do mundo. Possuem um alto grau de universalidade o que permite sua adoção por aquelas instituições financeiras comprometidas, desde a declaração de missão, agregar valor à vida dos clientes e impacto social, não importando o país em que se encontra. Em um único manual visando padronizar, guiar e facilitar a implementação da GDS, os Padrões Universais refletem práticas atuais, assim como impulsam às IMFs atingirem melhores resultados.

Em setembro de 2015 a AMCRESC-SC promoveu o primeiro workshop sobre o tema, oportunidade que recebeu o apoio do SPTF e, financiamento da OIKOCREDIT e do SEBRAE. Em setembro de 2016 foi realizado o Segundo workshop em GDS com recursos da 3ª. Rodada do Fundo para o Desempenho Social. O objetivo desse workshop foi capacitar os membros da AMCRESC-SC na ferramenta de auditoria social SPI4 2.0, em formato de autoavaliação, o que permite medir o nível de implementação dos Padrões Universais, conhecer às práticas essenciais, e estabelecer uma linha de base para um processo de melhoria contínua.

Nos meses subsequentes dez OSCIPs asso-

ciadas concluíram o processo de preenchimento da ferramenta de Auditoria Social e enviaram os resultados a AMCRESC-SC. Consolidados e analisados os resultados que serão apresentados neste relatório, é possível perceber que o marco legal nacional pode ser uma variável importante, que justifica os resultados e desempenho da indústria local em algumas dimensões, padrões e práticas essenciais, pois decorrentes do cumprimento do ordenamento legal nacional.

O principal objetivo deste relatório é apresentar o resultado do diagnóstico realizado levando em conta o nível de desenvolvimento do setor em Santa Catarina, considerando as dimensões e padrões utilizados para gestão do desempenho social. Busca também, estabelecer uma linha de base e referência para futuras medições, de acordo com padrões necessários ao monitoramento da evolução da GDS no âmbito das instituições catarinenses. O relatório está baseado nos resultados das auditorias realizadas pelas próprias instituições e identifica os aspectos fortes, assim como, sinaliza aqueles que merecem atenção e intervenções para melhorar o desempenho. Os resultados são apresentados de acordo com a média do desempenho obtido em cada um dos seis Padrões Universais de GDS.

A diretoria da Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças de Santa Catarina – AMCRESC-SC registra seu agradecimento e reconhece o compromisso das instituições associadas que participaram deste projeto, encaminharam seus profissionais para os treinamentos, e ao mesmo tempo enfatiza a importância do apoio do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Santa Catarina – SEBRAE-SC1, reitera o agradecimento à OIKOCREDIT escritório da América do Sul e escritório Brasil, ao SPTF (Social Performance Task Force) direção da América Latina, à CERISE para que o processo de desenvolvimento deste informe contasse com a validação e reflexão sobre os resultados consolidados para cada Dimensão dos Padrões Universais da Gestão do Desempenho Social.

Finalmente, a diretoria da AMCRESC reitera o agradecimento ao Fundo para a GDS pelo financiamento aportado ao projeto, tendo em vista que os resultados servirão para orientar as próximas intervenções da Associação, visando fortalecer práticas rumo ao desempenho financeiro e social equilibrado. OSCIPs com desempenhos financeiros sustentáveis e resultados comprovados nos clientes, esta é a visão para um futuro próximo.



Foto pg. 23

¹ <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sc?codUf=25>



AMCRED-SC

17

MICROFINANÇAS
EMPREENDEDORISMO E
DESENVOLVIMENTO - SUL DO BRASIL

HISTÓRICO DO MICROCRÉDITO EM SANTA CATARINA

O Programa do Microcrédito de estado de Santa Catarina teve seu início no ano de 1999, nesta ocasião recebeu o nome de Programa “Crédito de Confiança”. Transcorridos mais de cinco anos e, considerando o rápido desenvolvimento do setor no estado, surge a necessidade de uma entidade de associativa como interlocutor junto aos diferentes atores da indústria de microfinanças no estado. Em 2006 foi criada a AMCRED-SC.

Diante desta trajetória os resultados do Programa são altamente positivos para a economia do estado e, principalmente, para os microempreendedores que acima de tudo são propulsores da geração de emprego e renda. A estimativa é de que saldo total da carteira ativa de empréstimos no final de 2016 deverá ultrapassar o valor de R\$ 200 milhões equivalentes a USD \$ 60 milhões contemplando aproximadamente 60 mil clientes ativos. Durante a vigência do programa, já foram realizadas 680 mil operações no montante total de R\$ 2,1 bilhões equivalentes a USD \$ 636 milhões com benefício a 400 mil microempreendedores, com a geração e manutenção de 520 mil empregos, o que confere ao programa de microcrédito de Santa Catarina destacada relevância no cenário nacional, sendo o único com alcance em todos os municípios e operado por instituições sem fins lucrativos, com atendimento diferenciado, à medida que orientam e acompanham o desenvolvimento dos microempreendimentos com pessoal especializado para este atendimento.

A consolidação do Programa de Microfinanças de Santa Catarina, conforme demonstram os números apresentados, além da sua institucionalização como uma política de estado, conforme preceitua a recente legislação, vem confirmar a posição de vanguarda do Estado de Santa Catarina na criação de um ambiente adequado ao desenvolvimento do empreendedorismo de forma moderna, efetiva e solidária com os segmentos de empreendedores da base da pirâmide.

Mesmo com o expressivo avanço neste breve período de existência do Programa ainda há muito por fazer em termos de crédito adequado aos microempreendimentos do Estado, hoje representados por 200 mil microempreendedores individuais e 320 mil microempresas, além dos empreendedores informais. Neste sentido o Plano de Ação da AMCRED-SC reflete as prioridades para os próximos dois anos, cujas ações estratégicas estão focadas na melhoria das condições de acesso ao crédito, na inovação sendo o canal para a inclusão financeira com responsabilidade, na melhoria do processo de avaliação do risco de crédito e prevenção ao sobreendividamento, além do desenvolvimento de novos sistemas que permitam o lançamento de novos produtos e a massificação do crédito.

AMCRED-SC E ÁREA DE ATUAÇÃO

As instituições associadas a AMCRED-SC são os operadores de microfinanças no estado de Santa Catarina. Devido à falta de programas de microfinanças nos estados vizinhos do Paraná e Rio Grande do Sul algumas associadas expandiram suas operações, passando a atuar nesses estados através de unidades próprias ou parcerias com organizações locais.

Gráfico pg. 24

CONTEXTO

No Brasil, a participação percentual do somatório das operações de crédito sobre o PIB nacional praticamente dobrou nos últimos dez anos, alcançando a 56% em meados de 2014 e reduzindo para um patamar de 50% em 2016, conforme dados do BACEN. Entretanto, mesmo com este crescimento expressivo o que se observa é uma grande concentração desta demanda nas pessoas físicas (50%) em produtos voltados para o estímulo ao consumo (crédito habitacional, crédito consignado, financiamento de veículos e outros bens de consumo duráveis, cartões de crédito, cheque especial, etc.), o que, entre outros fatores, favoreceu o sobreendividamento da população.

Por outro lado, quando se fala no crédito produtivo junto ao segmento de microempreendedores, microempresas e empresas de pequeno porte constatamos um déficit de atendimento da ordem de 50%, ou seja: metade dos empreendimentos mencionados não tem acesso a crédito adequado para o empreendimento e muitas vezes são atendidos em suas necessidades por produtos desenhados para pessoas físicas, o que prejudica a análise de riscos e, a capacidade de permanência da atividade produtiva a longo prazo pela inadequação do produto em termos de custos e condições para pagamento:

O BACEN aborda esta questão no documento que fundamenta o projeto

PNIF – Parceria Nacional para Inclusão Financeira, o qual estabelece como principal ação estratégica:

“Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças, para o adequado suporte a microempreendedores, bem como a micro e pequenas empresas.”

O texto abaixo também foi retirado do mesmo documento e nos ajuda a contextualizar a posição do Banco Central:

“A importância da MPE [Micro e Pequenas Empresas] na estrutura da atividade econômica brasileira contrasta com um cenário de graves e sensíveis gargalos enfrentados por essas empresas, tanto estruturais quanto intrínsecos à sua própria estrutura de gestão, que limitam em grande medida sua competitividade e capacidade de manutenção e sustentabilidade no médio e longo prazos. Entre os gargalos mais importantes, destacam-se questões como o acesso precário ao crédito (...)”

Em 2015 o M.T.E. em parceria com a Universidade de Brasília, através do Centro de Pesquisa de Opinião Pública - DATAUnB - realizou e publicou os resultados da pesquisa sobre a “Política e a Atividade de Microcrédito como Instrumentos de Geração de Trabalho e Renda e Inclusão Produtiva”. Esta pesquisa teve como objetivo proporcionar os elementos necessários para a com-



AMCRESC-SC

preensão “critica” do PNMPO e, além disso, com base nos resultados construir a visão de futuro para o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado.

Neste sentido, oportunamente comentar que a lei do PNMPO “estava pautada pelas demandas das instituições operadoras, a partir de questões voltadas às suas necessidades institucionais, e não necessariamente àquelas voltadas às necessidades do público-alvo. A política do microcrédito foi montada a partir da perspectiva da oferta, e não da demanda.”¹¹ Além disso, o PNMPO possui regras operacionais que seguem os mesmos padrões previstos para o Setor Financeiro, com uma importante “dependência” dos Bancos para a operacionalização do microcrédito. Com base neste e outros achados da pesquisa, é fácil entender que as instituições de microcrédito não buscaram entender as reais necessidades dos clientes, isto é, produtos financeiros e não financeiros adequados às MPE, EPP, MEI, Empreendedores informais e população de baixa renda. Nesta mesma linha de análise, é imperiosa a atualização do PNMPO de forma que a política pública permita e estimeule os operadores de microfinanças conhecer às necessidades de seus clientes (público-alvo) desenhando produtos financeiros que possuam os atributos necessários a atende-las e, não financeiros que proporcionem as condições básicas para a inclusão produtiva.

Os resultados do estudo citado, de alguma forma concluíram que se deve inverter a lógica do setor financeiro, sugerindo a necessidade de uma profunda reflexão dos operadores de microcrédito e outros atores públicos e privados implicados. Deixando atrás a “oferta” para focalizar no público-alvo (perfil do cliente a ser atendido), isto é, o cliente sendo o fator principal a orientar a estratégia das Instituições de Microfinanças. A AMCRESC-SC, entendendo este contexto de forma antecipada, trouxe o Desempenho Social como uma linha transversal para orientar todo o seu trabalho, pois entende que o desenvolvimento do setor do microcrédito catarinense, passa pela integração dos padrões universais para a gestão do Desempenho Social junto a suas associadas. O conhecimento das necessidades do público-alvo deve ser o fundamento - a base - para gestão de uma Instituição Microfinanças.

OUTRAS INICIATIVAS DA AMCRESC QUE APOIAM A GDS E A PC

A seguir apresentamos outras intervenções da AMCRESC-SC que visam desenvolver a indústria de Microfinanças em Santa Catarina, e servir de modelo para outras regiões do Brasil. Possuem em seu conteúdo e finalidade aderência aos princípios de proteção ao cliente e respectivos padrões universais para a gestão do desempenho social nas instituições associadas:

Projeto I – Central de Risco – Prevenção do sobreendividamento: Em fase de operação este projeto tem como principal objetivo a proteção aos clientes através da *prevenção ao sobreendividamento*, para as instituições não reguladas do sistema financeiro nacional. Trata-se de importante ferramenta para avaliação de risco de crédito, o que aprimora o processo de concessão e assegura a qualidade da carteira.

Projeto II – Meios Eletrônicos de Pagamento – Inovação em produtos e canais de distribuição: Em fase de execução este projeto tem como objetivo central, além do crédito, a inclusão financeira dos empreendedores através do *acesso aos serviços financeiros sem necessidade de uma conta bancária nas instituições tradicionais*. Através de plataforma tecnológica integrada a internet os recursos dos empréstimos podem ser liberados aos clientes através de contas digitais, o que permite o pagamento de fornecedores, transferências bancárias, saques de moeda e pagamento de contas em geral sem necessidade de deslocamento do cliente a uma instituição financeira ou terminal de autoatendimento, com relevante impacto na sua rotina diária.

Projeto III – Fundo Garantidor – Inovação em produtos: Projeto que inicia suas operações no segundo trimestre de 2017 tem como objetivo ampliar às pos-

sibilidades de acesso ao crédito do público-alvo através de mecanismo financeiro que substitui a necessidade de apresentação de garantias. Com o apoio do SEBRAE o fundo será disponibilizado para as instituições associadas, as quais vão integralizar recursos de contrapartida, em complemento aos recursos daquela instituição. Trata-se de mecanismo inédito no Brasil em operações de Microfinanças.

Projeto IV – Terminais de Captura de Vendas com Cartões- Inovação em canais e menor custo ao cliente: Este projeto iniciou suas operações no final de 2016 e tem como objetivo ampliar o potencial de vendas dos clientes das instituições associadas através de instalações de terminais para processamento das vendas com cartões de crédito e débito VISA e MASTERCARD. As vendas processadas nestes terminais poderão ser antecipadas pelas instituições associadas em operações de curto prazo e seguras, com importante contribuição para ampliação da sua receita e garantia de sustentabilidade financeira, o que vai revertêr em benefícios para o cliente com a redução do custo de transação e dos serviços financeiros.

Os projetos desenvolvidos pela AMCRESC-SC de conteúdo financeiro ou tecnológico estão integrados ao esforço de introdução da gestão de desempenho social no âmbito do Programa de Microfinanças de Santa Catarina com impacto direto no desenvolvimento das dimensões 03 (Desenvolver produtos, serviços, modelos e canais de distribuição que atendam às necessidades e preferências dos clientes) e 04 (Tratar os clientes com responsabilidade) com contribuição relevante para o atendimento dos pressupostos da dimensão 06 (Equilibrar o desempenho financeiro e o social).

PROJETO DE GESTÃO DE PERFORMANCE SOCIAL

A METODOLOGIA SPI4 2.0

A SPI4 2.0 avalia os pontos fortes e fracos das instituições de microcrédito no que se refere o desempenho social das mesmas a fim de melhorar sistemas e práticas de gestão social ao longo do tempo. O SPI4 2.0 possui um modulo base que consiste de:

Seis Padrões Universais para Gestão de Desempenho Social – um manual completo de melhores práticas que ajudam instituições financeiras cumprirem suas metas sociais.

Padrões do Certificação Smart Campaign de Proteção ao Cliente – contém os padrões mínimos que clientes devem esperar receber quando fazem negócios com uma instituição financeira.

 Gráficos e Fotos pg. 26

RESULTADOS CONSOLIDADOS DA AUDITORIA SPI4 2.0

As dez instituições associadas a AMCRED-SC que realizaram a auditoria SPI 2.0 estão relacionadas na tabela abaixo. Mais detalhes sobre cada instituição podem ser encontrados no Guia do Microcrédito que acompanha este relatório.

 Gráfico pg. 26

AMCRED - PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO

Os gráficos a seguir, demonstram as médias dos resultados obtidas pelas dez instituições, tanto nos padrões Universais quanto nos Padrões de Proteção ao Cliente. Na seção seguinte, alguns comentários aos resultados obtidos nos padrões Universais. Nos anexos, estão os resultados individuais de cada instituição.

 Gráficos pg. 26 e 27

ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS NAS 6 DIMENSÕES DOS PADRÕES UNIVERSAIS

DIMENSÃO 1: DEFINIR E MONITORAR METAS SOCIAIS (58%)

A dimensão 1 estabelece que a instituição deve possuir uma estratégia clara que descreva as metas sociais, como o seu trabalho contribui para atingi-las, e de que forma a instituição irá medir o seu progresso com relação ao cumprimento das mesmas.

Em relação ao padrão 1A o resultado da avaliação demonstra que a maioria das instituições apresenta um nível médio no que se refere a uma estratégia para alcançar suas metas sociais de acordo com o modelo de negócio adotado. Entretanto, falta institucionalizar esta estratégia formalmente no corpo de seus Estatutos Sociais, com aprovação da Assembleia geral de associados. Além de estabelecer os critérios para medir os avanços e monitorar o cumprimento das metas sociais.

A dificuldade maior desta dimensão, é identificada no padrão 1B pois a coleta de dados dos clientes, o uso desta informação e o seguimento necessário para monitoramento de indicadores e o respectivo impacto junto aos clientes.

As missões das instituições focalizam os objetivos sociais, contudo não existem metas sociais específicas a serem alcançadas, o que justifica a inexistência dos indicadores sociais para monitoramento, junto às OSCIPs.

 Gráfico pg. 27

DIMENSÃO 2: COMPROMETIMENTO COM AS METAS SOCIAIS (57%)

O comprometimento dos colaboradores em todos os níveis da organização é fundamental para a implementação da estratégia social. A dimensão 2 aborda as práticas que a instituição adota para assegurar o compromisso do conselho, da alta gerência, e todos funcionários com as metas sociais.

Os resultados da avaliação desta dimensão apresentam variações de um padrão para outro, o que pode ser considerado normal em função dos diversos níveis de responsabilidades dos colaboradores na estrutura das instituições.

No que se refere ao padrão 2A o resultado apresentado está diretamente relacionado com o baixo nível de participação dos conselheiros na gestão estratégica e seu seguimento na maioria das instituições. O modelo atual formado através de representantes de organizações da sociedade civil não é o mais adequado, tendo em consideração a falta de critérios ou um perfil mínimo dos representantes dessas organizações, muitas vezes sem nenhum conhecimento técnico necessário para a função de conselheiro. Outro aspecto comum é o pouco tempo disponível para atender as reuniões de Conselho. AMCRED SC, vem trabalhando o tema de governança com



AMCRED-SC

algumas associadas, o que permite apresentar uma pequena amostra de OSCIPs que já inseriram nos Estatutos Sociais o perfil de conselheiro, estabelecendo requisitos para participação nos órgãos da administração.

A nível da alta gerência - padrão 2B-, o comprometimento é maior com a supervisão e acompanhamento das metas institucionais pelos Diretores e Gerentes, os quais cumprem com o perfil de posto e apresentam capacidades e competências adequadas para a função. Ressalta-se que para estes níveis da estrutura todas as OSCIPs que participaram na autoavaliação de Auditoria Social, possuem uma administração profissional com dedicação exclusiva, sem utilização de colaboradores voluntários com tempo restrito e sem remuneração.

O Padrão 2C, se refere aos funcionários, neste aspecto os resultados refletem a incorporação de políticas para recursos humanos adotada pela maioria das OSCIPs que estabelecem os critérios quanto ao perfil de cargo, habilidades, conhecimento e competências mínimas necessárias para a função. Normalmente, as OSCIPs contam com plano de remuneração variável que contempla metas com foco na gestão e qualidade de carteira (variáveis financeiras) existindo algumas exceções que incluem também, variáveis focalizando a atenção ao cliente.

Gráfico pg. 27

DIMENSÃO 4: TRATAR CLIENTES COM RESPONSABILIDADE (75%)

Todas as instituições, mesmo aquelas que não possuem enfoque de duplo rendimento, isto é, desempenho social e financeiros equilibrados, devem comprometer-se a não prejudicar seus clientes. A dimensão 4 aborda as práticas que a instituição deve integrar para garantir que seus produtos e serviços NÃO causem prejuízo aos seus clientes. Mais especificamente, os padrões da dimensão 4 tratam da prevenção ao sobreendividamento, transparência, tratamento justo e respeitoso aos clientes, sigilo de infor-

DIMENSÃO 3: DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS QUE ATENDAM A NECESSIDADE DOS CLIENTES (65%)

Oferecer serviços de alta qualidade que estejam adaptados à realidade do cliente requer técnicas inovadoras de execução e uma estratégia proativa que pode combinar acesso a produtos financeiros e não-financeiros. A dimensão 3 aborda as várias maneiras que as instituições podem obter informações sobre as necessidades e preferência dos clientes e desenvolver seus produtos e serviços de acordo com essas informações. A dimensão 3 incorpora padrões da certificação de proteção ao cliente "Smart Campaign" relacionados ao princípio número um: desenho de produtos e serviços apropriados ao cliente.

Os resultados da análise da Dimensão 3, avaliados individualmente em seus respectivos padrões, configuram uma contradição a medida que o padrão 3A apresenta o resultado inferior ao padrão 3B, quando deveriam estar diretamente interligados com o mesmo nível de desenvolvimento.

Os resultados desta Dimensão devem ser analisados levando em consideração o marco legal nacional, já que oferece um escopo operacional limitado, considerando que as OSCIPs são autorizadas a operar exclusivamente com crédito produtivo para o segmento de microempreendedores em operações com valor máximo de R\$ 20 mil reais. A legislação define a metodologia de atendimento ao cliente,

Gráfico pg. 28

estabelece a obrigatoriedade de visita no local da atividade econômica, exige o contato direto e pessoal o que contribui muito para que o cliente seja compreendido em suas necessidades e preferências. A análise do padrão 3A reflete esta realidade, de uma indústria que coleta muita informação dos clientes, mas subutiliza esta informação para fins de discussão e desenho de produtos.

O resultado do padrão 3B confirma que os produtos e a metodologia de atendimento das OSCIPs são adequados para beneficiar os clientes de acordo com o objetivo da lei que é inclusão produtiva de microempreendedores sem acesso ao crédito.

Quando a legislação exigiu a adoção de um modelo operacional oneroso e não abriu outras possibilidades dentro do escopo legal de microfinanças, praticamente afastou as instituições financeiras tradicionais e as cooperativas financeiras desta modalidade de crédito e por, outro lado, limitou a atuação das instituições qualificadas como OSCIP a operar com um único produto, o que inibe um posicionamento mais agressivo no desenvolvimento de novos produtos, assim como em canais de distribuição inovadores, de menor custo, que atendem as demandas dos microempresários e adequados às necessidades dos clientes.

mações do cliente, e mecanismos de resolução de reclamações. Todos os indicadores da dimensão 4 são resultados da incorporação à ferramenta SPI4 2.0 dos padrões de certificação para a proteção ao cliente da "Smart Campaign".

Em geral os resultados desta Dimensão 4 apresentam o atendimento aos níveis esperados nos procedimentos relacionados à responsabilidade no tratamento dos clientes. Os padrões desta dimensão apresentam resultados positivos no âmbito da amostra em

decorrência da importância atribuída ao tratamento dos clientes, questão fundamental para a sua fidelização, essencial para o fortalecimento das instituições, considerando a faixa limitada de oferta de produtos e serviços financeiros em que atuam.

O padrão 4A que trata da prevenção ao sobreendividamento dos clientes destaca-se pelo escore alto, o que confirma a adequação da metodologia de avaliação de risco e o acompanhamento dos clientes através de visitas de orientação ou mesmo para rea-

decação das condições do crédito, quando confirmado alterações nas condições financeiras do empreendimento. Como mencionado, anteriormente, o marco legal exige o cumprimento da metodologia o que reduz a possibilidade de aprovação de créditos sem o mínimo conhecimento da atividade produtiva pois permite o dimensionamento do negócio do cliente e de sua família, elementos indispensáveis a definir o nível de endividamento e a capacidade de pagamento.

O acesso a Central de Risco do Banco Central do Brasil, a consulta a SPC SERASA, organismos que oferecem o historial dos clientes, juntamente com dados sobre o nível de endividamento em instituições não reguladas tem sido muito importante para avaliar as condições de capacidade de pagamento dos clientes.

Todas consultas as centrais de risco ou mesmo serviços de proteção ao crédito devem ser formalmente autorizadas pelo cliente, bem como padrões de transparência quanto aos preços praticados e demais condições dos contratos assumidos e sigilo das informações, com reflexo nas práticas relacionadas ao padrão 4B.

A legislação brasileira estabelece as normas de proteção ao consumidor (Lei Federal 8078/90) fato que incide diretamente nos resultados do padrão 4C. A lei citada é referência básica para o estabelecimento de padrões para o atendimento ao cliente, o respeito aos seus direitos e, por consequência, a adoção pelas associadas destas práticas que asseguram proteção ao cliente.

As informações dos clientes também se encontram protegidas por dispositivos legais, o que exige das instituições medidas de segurança na utilização das informações sob pena de ações na justiça. Estes fatos podem transformar-se em riscos de reputação causando danos à imagem institucional e prejuízo financeiro, repercute e impacta nas práticas relacionadas ao padrão 4D.

O modelo de atendimento pessoal, visita ao local da atividade produtiva pelos Agentes de Crédito, com o objetivo de orientar o cliente, brindar informação a respeito de contrato de crédito, favorecem o tratamento respeitoso e passa a ser um canal de comunicação extremamente adequado, sendo uma grande oportunidade para posicionar e fidelizar o cliente à Instituição.

Além do atendimento pessoal as OSCIPs oferecem canais de reclamações através de caixas de reclamações e sugestões, número de telefone específicos e pagina web institucional. Favorecendo o nível de satisfação do atendimento recebido. Isto fica demonstrado nos resultados consolidados do padrão 4E.

 Gráfico pg. 28

DIMENSÃO 5: TRATAR FUNCIONÁRIOS COM RESPONSABILIDADE (75%)

O tratamento responsável dos funcionários é fundamental para o sucesso da instituição por duas razões principais. Primeiro pela geração de empregos e, segundo, porque a maneira como os funcionários são tratados terá um grande impacto na maneira como eles tratarão aos clientes. A dimensão 5, busca identificar como a instituição cria um ambiente de trabalho justo, seguro e motivador. E por outro lado, analisa as condições de trabalho oferecidas ao pessoal, os recursos técnico e de capacitação necessários para desenvolver suas atividades funcionais.

A Dimensão 5 apresenta um resultado positivo na sua avaliação global. Inobstante, se observa alguns alertas quando da análise individual de cada OSCIPs em aspectos como o nível de satisfação, indicadores de rotatividade dos funcionários no item 5C.

O resultado positivo retrata que na maioria das instituições existe uma política de Recursos Humanos formalizada, contrato de trabalho regulado pela

legislação trabalhista, plano de benefícios etc. Estas políticas normalmente contemplam a descrição de cargos e escalas salariais, plano de carreira, promoções e critérios para avaliação de desempenho do funcionário, além do código de conduta. Além disso, se confirma os resultados positivos também nos aspectos da rotatividade de funcionários que é baixa, e existe um bom indicador de retenção de talentos, com algumas exceções.

Os contratos de trabalho são formalizados entre empregados e empregadores conforme as regras definidas pela legislação nacional, complementadas por Contrato Coletivos ou Acordos Coletivos de Trabalho. Existindo, ainda, a política de Recursos Humanos de cada instituição. Os programas de treinamento são aplicados para todos níveis e funções, resultados refletidos na avaliação do padrão 5B.

O resultado consolidado para o padrão 5C demonstra um nível adequado de satisfação com o trabalho realizado.

 Gráfico pg. 29

DIMENSÃO 6: EQUILÍBRIO FINANCEIRO E SOCIAL (85%)

Todas as instituições devem buscar o equilíbrio entre o desempenho financeiro e social. As organizações devem garantir a sustentabilidade financeira de forma que isto permita continuar oferecendo seus produtos e serviços proporcionando benefícios ao seu público-alvo. A dimensão 6 trata das principais decisões relacionadas a metas de crescimento, metas de resultado, alocação de recursos e remuneração de funcionários, que são imprescindíveis para que a instituição mantenha o foco das atividades no cliente. A dimensão 6 incorpora alguns padrões de certificação de proteção ao cliente "Smart Campaign" (precificação responsável).

O resultado do padrão 6A demonstra a situação de instituições de menor porte da amostra, as quais apresentam níveis operacionais com baixa escala, o que faz prevalecer os critérios adotados na gestão com prioridade à sustentabilidade financeira.

Tendo em vista a não ocorrência de

 Foto pg. 29 e gráfico
e foto pg. 30

capitais de investidores, o equilíbrio entre o resultado social e financeiro estão alinhados entre os emprestadores, Conselho e Gerentes de nível superior, os quais são responsáveis pelo esquema adotado para estrutura financeira adequada. O nível de comprometimento com este padrão 6B é elevado conforme demonstra o escore.

Não obstante a sua condição de instituições sem fins lucrativos a geração de resultados positivos é importante para fortalecimento do Patrimônio Social, o qual é base para alavancagem de recursos junto às instituições provedoras de funding. O objetivo social de proporcionar melhores condições aos clientes sempre está presente na definição das metas financeiras. O resultado da avaliação do padrão 6C é compatível com a proposta de equilíbrio com o duplo resultado.

A ocorrência de avaliação menor no padrão 6D decorre também da baixa escala de operações das instituições de menor porte presentes nesta amostra.



DIAGNÓSTICO

A avaliação do nível de desenvolvimento dos padrões para a gestão do desenvolvimento social de forma adequada no âmbito das instituições que operam dentro do Programa de Microfinanças Santa Catarina e associadas a AMCRESC-SC deve considerar os seguintes fatores que impactaram diretamente nos resultados do diagnóstico:

- As limitações da legislação quanto ao desenvolvimento de produtos adequados às necessidades dos clientes;
- A limitação da taxa de juros final determinada pelas normas do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado;
- Ampla gama de normas para regular as relações de trabalho, Legislação Nacional - CLT, Normas decorrentes de Negociação Coletiva (Dissídio Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho), Negociação com a OSCIP - Acordos Coletivos de Trabalho.
- Lei nacional para a Proteção do Consumidor;
- A tendência de se auto avaliar positivamente.

Ao considerar estes fatores e sua relação com o resultado da auditoria pode-se afirmar que as seis Dimensões e seus respectivos Padrões estão presentes na gestão das instituições que participaram do processo de autoavaliação, alguns com processos mais adiantados, institucionalizados e outros ainda em etapas incipientes. Tal fato, fortalece ainda mais, as decisões e linhas de atuação da AMCRESC-SC, especificamente, no que se refere ao apoio para a adoção e implantação da gestão do desempenho social junto a todas suas associadas.

As intervenções em pleno desenvolvimento como são o projeto da Central de Risco, o Fundo Garantidor e os Meios Eletrônicos de Pagamento estão dirigidos a favorecer a melhoria da gestão das OSCIPs, facilitando a adoção das práticas essenciais para a gestão do desempenho social.

Os resultados das auditorias reforçam as decisões estratégicas e a convicção de que o equilíbrio entre a gestão de desempenho social e a gestão de desempenho financeiro, não somente são compatíveis

com o estágio de desenvolvimento das OSCIPs que operam no âmbito do Programa de Microfinanças Santa Catarina, sob coordenação da AMCRESC-SC, mas, além disso são absolutamente complementares entre si.

Importante enfatizar que o Desempenho Social é um tema novo para as OSCIPs de Santa Catarina, instituições que por necessidade de permanência no mercado seguem dando prioridade aos resultados financeiros, já que no Brasil não existe uma cultura de doações que possam ser alocadas para cobrir o custo operacional. Os subsídios proporcionados pelos bancos públicos através de funding são praticamente neutralizados pelas exigências previstas nas normas de operação que impõem uma metodologia que implica em custos elevados e, ao mesmo tempo, estabelece uma limitação da taxa de juros para o tomador final.

O grande desafio das instituições de Microfinanças do Brasil é a sustentabilidade no médio e longo prazo, considerando as limitações existentes e amplamente mencionadas neste relatório.

Por outro lado, as OSCIPs, instituições de microcrédito, tem um papel muito importante no apoio ao empreendedorismo pois o sistema financeiro tradicional não possui produtos financeiros que atendam esta modalidade de crédito a qual requer agentes especializados e visitas aos empreendimentos para avaliação do risco e orientação, fatores que elevam demasia- do o custo operacional do microcrédito, não sendo um produto "rentável" para os bancos, por exemplo, os quais focam estrategicamente na automação, no auto-atendimento através da internet banking e outros mecanismos.

O setor está consciente que a sobrevivência das instituições não bancárias passa pela atualização do marco legal e uma profunda revisão ao modelo de atendimento diferenciado num universo muito grande e diverso de microempreendedores sem acesso a crédito e outros serviços financeiros.

PLANO DE AÇÃO AMCRESC-SC 2017

De acordo com o Plano de ação da AMCRESC-SC para o exercício de 2017, aprovado pela Assembleia Geral, a Gestão do Desempenho Social, está contemplada como ação estratégica a ser implementada em todas as instituições associadas, profundando as ações naquelas OSCIPs que já iniciaram o processo de autoavaliação e forma a base de resultados deste relatório.

Neste sentido a diretoria de AMCRESC-SC enviará um comunicado orientativo às associadas para incluir nos Planos de Trabalho para 2017 ações focando a integração da Gestão do Desempenho Social, de forma que aquelas associadas que ainda não iniciaram o processo possam dar os primeiros passos, e aquelas que já o fizeram possam atuar de maneira guiada através de um Plano de Ação para a integração dos Padrões de DS.

A meta para o exercício de 2017 é capacitar representantes em todas as associadas, repetir o processo de auditoria social abrangendo 100% das OSCIPs, de forma a disseminar o conhecimento naquelas de menor porte. A terceira edição do evento para capacitação da gestão em desempenho social está prevista para o terceiro trimestre de 2017 com uma nova avaliação e relatório até o final do ano.

Um Workshop está programado para acontecer em junho de 2017 com a participação de todas instituições que realizaram a auditoria social, tendo como objetivo principal debater os resultados alcançados e elaborar um plano de ação com metas detalhadas e atividades estratégicas para cada instituição.

É importante enfatizar que papel da AMCRESC-SC, de acordo com seu estatuto social, é limitado em relação à autonomia das associadas. Portanto, a capacidade de executar os projetos que focalizam a integração da GDS, será submetido às decisões das diretorias e Conselhos de cada uma das IMFs.

ACKNOWLEDGMENTS

This report was developed with the support of the Social Performance Fund, financed by the Ford Foundation and managed by the Microfinance Centre.

Social Performance Fund Round 3



SPM WORKSHOP

In November and December, ten AMCRED members¹ conducted SPI4 self-assessment audits, and then sent to AMCRED for the consolidation and analysis of the results. It is important to note that the Brazilian legal framework is an important variable, which impacts the results in some of the dimensions, standards and essential practices.

This report aims to assess the level of implementation of social performance management in the microfinance sector in Santa Catarina, drawing on the results from the SPI4 audits. It is based on self-reported SPI4 data, and discusses both successes and challenges alike. Results are presented in the form of scores for each of the six Universal Standards of Social Performance Management. These results will serve as a baseline for future audits, and can be used to help us monitor the evolution of the institutions.

AMCRED-SC's board of directors would like to thank the member institutions who participated in the workshops and conducted audits. We are also grateful for the considerable support from SEBRAE-SC², OIKOREDIT, MFC, and CERISE, which have allowed us to advance social performance management among our members, and contribute to a more balanced overall performance of institutions.

¹ Complete list available in the Consolidated Results section

INTRODUCTION



The introduction of social performance management (SPM) to the operations AMCRED-SC members has been a strategic priority of the network for the last three years. Social performance management refers to the systems that organizations use to achieve their stated social goals and put customers at the center of strategy and operations. A provider's social performance refers to its effectiveness in achieving its stated social goals and creating value for clients. If a provider has strong SPM practices, it is more likely to achieve strong social performance¹.

There is no single formula for successful SPM. However, the microfinance industry has recognized a set of core management practices that constitute "strong" SPM. These practices form the SPTF Universal Standards for Social Performance Management. The Universal Standards bring together practices implemented successfully throughout the industry in one comprehensive manual in or-

der to clarify and standardize SPM. Developed through broad consultation with sector stakeholders, the Universal Standards both reflect current practice and push practitioners toward better performance.

In September 2015, AMCRED held its first workshop on the topic, with support from SPTF, OIKOREDIT and SEBRAE. In September 2016, a second workshop was organized in collaboration with CERISE2, within the framework and support of the Social Performance Fund³ third round, a three year project financed by the Ford Foundation and managed by the Microfinance Centre (Poland). This workshop aimed to train AMCRED members on how to use the social audit tool SPI4 2.0 in a self audit format. Designed by CERISE, the SPI4 2.0 is fully aligned with the Universal Standards for Social Performance Management. It can be used as self-assessment tool to assess to what extent an institution is client-centred and has implemented the universal standards.

¹ Definition from www.sptf.info

² www.cerise-microfinance.org

³ For more information on the work of the SP Fund please visit www.mfc.org.pl

HISTORY OF MICROCREDIT IN SANTA CATARINA





AMCREC-SC

The Microfinance Program results have a positive impact in the state's economy, but mainly for the entrepreneurs, as it generates jobs and income. The balance of total active loans at the end of 2016 should be around BRL 200 million or USD 60 million, amongst 60 thousand active lenders. Throughout the program 680 thousand loan operations have been realized totaling BRL 2.1 billion (USD 636 million), and benefiting 400 thousand entrepreneurs, while creating and maintaining 520 thousand jobs. The positive results give the Santa Catarina Microfinance Program great relevance in the national scenario. The program is the only one in the country covering all cities in the state, it is operated only by nonprofit organizations, and it offers a differentiated services, as it provides business guidance and monitors the entrepreneurs' business development with specialized personnel.

The Santa Catarina Microfinance Program consolidation, as the positive numbers demonstrate, as well as the institutionalization of the program as a public policy governed by law, establishes Santa Catarina State in a relevant position in the national scenario, as it creates an environment for entrepreneurship in a modern and effective way targeting the bottom of the social pyramid.

Even with the expressive results achieved in a short period of time there is still a lot to be done in regards of adequate credit to entrepreneurs in the state (around 200 thousand entrepreneurs and 320 small businesses, not counting informal entrepreneurs). With that in mind we have attached to this report the AMCREC-SC Action Plan for the next two years containing strategic actions focused on improving the credit access conditions, use of innovation to promote responsible financial inclusion, improvement of risk assessment practices and over indebtedness prevention, as well as the development of new systems that allow for the creation of new products and larger scale of microfinance loans.

AMCREC-SC NETWORK AND OPERATION TERRITORY

AMCREC's associated institutions are the microfinance operators in Santa Catarina. Due to a lack of microfinance programs in neighboring states Paraná and Rio Grande do Sul some institutions have expanded their operations to those areas through local operating units or partnerships with smaller local organizations.



MARKET CONTEXT

The participation of the total amount of credit operations in Brazil in the country's GDP has practically doubled in the last ten years reaching 56% in 2014 and reducing to 50% in 2016 according to the Central Bank. However, even with such an expressive growth we can note a high concentration of demand in consumer credit (mortgages, car leases, durable goods financing, credit cards, etc.), which has caused the over indebtedness of the population.

On the other hand when we talk about business oriented microcredit for entrepreneurs and small businesses we have identified a 50% supply deficit, which means that 50% of this segment does not have adequate access to it and are often offered consumer credit products, which puts the business at high risk in the long term, as such credit products are not adequate in terms of cost and payment conditions.

The Brazilian Central Bank's approach to address this issue can be found in the following text extracted from the document that establishes the foundation of the National Partnership for Financial Inclusion Project's main strategic objective:

"To improve the microfinance industry and microfinance specialized institutions regulatory code for the adequate support to entrepreneurs as well as small businesses."

The following text also extracted from this document helps to contextualize the Central Bank's position:

"The importance of micro and small businesses in the Brazilian economy contrasts with a scenario of severe bottlenecks, both in regards to the economic environment infra-structure as well as internal management processes, which limit the competitiveness and capacity to maintain economic sustainability in the medium and long term. The most important bottlenecks are related to adequate access to credit..."

In 2015 the MTE in partnership with University of Brasilia's Public Opinion Research Center (DATAUnB) releases the results of the research named "Politics and the Microcredit Activities as Instruments for Jobs and Income Generation and Productive Inclusion". The research's objective was to provide the necessary elements for the full comprehension of the PNMO at present time and help build the program strategic vision for the future.

It is important to emphasize that the PNMO law was "based on the demands of the microfinance operators and their institutional needs, and not necessarily based on client's demands. The national Microcredit policy was focused on the supply perspective, not demand." Furthermore, the PNMO has operational regulations that follow the same pattern of the traditional financial segment, and consequently it depends largely on commercial banks to operate microfinance in the country. Based on the statement mentioned above and other research findings it is easy to understand that the microfinance institutions did not seek to understand their clients' real needs, such as financial and non-financial products aimed at

MPE, EPP, MEI informal entrepreneurs and low income population in general. Following this line of thought the PNMPO update is critically important so that this public policy can truly support and motivate the microfinance institutions to understand their clients' needs and wants and design financial products that meet them, as well as non-financial products that allow for productive inclusion.

The results of the research mentioned above in a way lead us to conclude that the logic of the financial sector must be inverted, which suggests us that a deep reflection is needed on the part of the microfinance institutions, as well

as other public and private stakeholders involved. They must switch their focus to the clients, whose demands must be the main factor when microfinance institutions determine their strategies. AMCRED-SC is well aware of this situation and has brought SPM to be implemented as a transversal line and guide the work done in all areas. The institution understands that the development of the Santa Catarina microcredit sector must include the universal standards for social performance and apply them in all of the association's members. The understanding of the clients' needs are the foundation for the microfinance institutions' management.

AMCRED-SC INITIATIVES THAT SUPPORT SP AND CP

The projects presented in this section are being implemented by member institutions with AMCRED-SC's support. They are important for the development of the Microfinance industry in Santa Catarina and Brazil, and have synergies with the principles of client protection and universal standards for social performance management being implemented in the MFI.

■ Project I – Risk Center – Overindebtiness prevention. Status: Operational. The project's main objective is to protect clients through **overindebtiness prevention**. Member institutions have access to a data base, which provides information on how much of the clients' income is compromised with repayment of loans taken from financial institutions. It represents an important tool for risk assessment, which improves the credit granting process and the overall quality of the institutions' loans account.

■ Project II – Electronic Mean of Payment – Product and distribution channel innovation. Status: Operational. The project's main objective is the financial inclusion of entrepreneurs, who will have **access to financial services without having a bank account**. Users have access to an on line platform where they can take loans, pay bills, make money transfers, and receive payments without having to leave their business location, as they currently have to do, which has a great impact on their day to day activities. The platform also offers pre-paid debit cards, where the business loan is credit and the entrepreneur can use it in accredited commercial establishments, providing an income source for the financial institutions at no cost for the entrepreneur.

■ Project III – Guarantee Fund – Product Innovation. Status: operation kick-off in the first quarter of 2017. The project's main objective is to increase access to credit with a mechanism that **replace collateral requirements**, which is today the main barrier to entrepreneurs who demand credit in Brazil. The fund will be available to all institutions associated to AMCRED-SC with capital provided by SEBRAE, which will be matched by the financial institutions themselves. This is the first guarantee fund in Brazil to operate in the microfinance industry.

■ Project IV – Credit/debit card terminals – Distribution channel innovation and cost reduction to client. Status: Operational since the end of 2016. The main objective is to increase the borrower's sales potential with the installation of VISA and MASTERCARD credit/debit card machines. Receivables corresponding to sales processed in the terminals can be discounted at member institutions through short term low risk operations. This new source of income for the financial institutions is important to insure long term financial sustainability, as well as benefiting borrowers with a vital financial service at a reduced cost.

The projects above developed by AMCRED-SC are integrated with the institution's effort to introduce social performance management in the Santa Catarina Microfinance program scope. The projects have a direct impact in the SPI4 2.0 universal standards dimension 3 (products, services, distributions channels that fulfill clients 'needs) and 4 (treat clients with respect) and contribute in a relevant way to the fulfilment of dimension 6 (financial and social balance).

SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT PROJECT

THE SPI4 2.0 METHODOLOGY

The SPI4 assesses a MFI's strengths and weaknesses in social performance management in view of improving management systems and practices over time. The SPI4 includes a core module that consists of:

- The six Universal Standards for Social Performance Management - a comprehensive manual of best practices to help financial institutions achieve their social goals.
- The Smart Campaign Client Protection Certification Standards - the minimum standards that clients should expect to receive when doing business with a financial institution.



Define and monitor social goals

Balance financial and social performance

Definir e monitorar metas sociais
Assegurar o compromisso do conselhor, gerência e funcionários com as metas sociais.

Equilibrar o desempenho financeiro e social
Desenvolver produtos, serviços, modelos e canais de distribuição que atendam as necessidades e preferências dos clientes

Tratar os funcionários com responsabilidade
Tratar os clientes com responsabilidade

Treat employees responsibly

Treat clients responsibly

Ensure board, management, and employee commitment to social goals

Design products, services, delivery models and channels that meet clients needs and preferences



Sr. Joelson - Cliente da Crecerto
Mr. Joelson - Crecerto's client



Sra. Salete Teresinha -
Cliente do Banco do Empreendedor
Mrs. Salete - Banco do Empreendedor's client

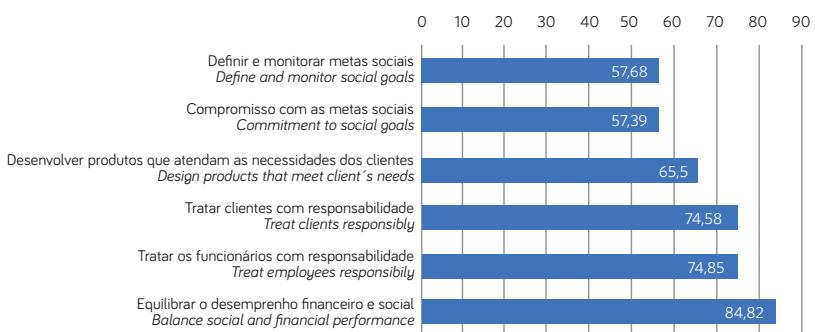
AMCRED-SC SPI4 2.0 CONSOLIDATED RESULTS

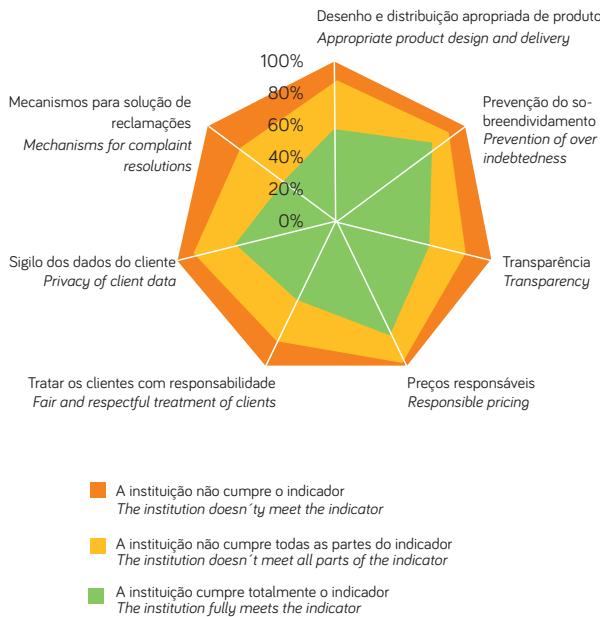
The ten AMCRED-SC member institutions which performed the SPI 2.0 audit are shown in the table below. More details about each institution can be found the Microcredit Guide attached to this report.

Institution	Start	Loan Operations	Loans Volume USD	Legal Status
Banco da Família	1998	202.545	99.787.982,08	NGO
Banco do Empreendedor	1999	41.444	77.883.523,31	NGO
Bancri	2000	18.824	26.792.209,69	NGO
Blusol	1997	84.810	84.845.855,00	NGO
Casa do Microcrédito	2000	29.623	33.511.290,31	NGO
Crecerto	2001	19.562	21.827.500,31	NGO
Credioeste	1999	16.155	16.872.148,13	NGO
Credisol	1999	38.311	40.322.165,31	NGO
Extracredi	2000	23.175	28.581.702,81	NGO
Planorte	2000	24.178	17.870.606,47	NGO

AMCRED - UNIVERSAL STANDARDS BY DIMENSIONS

Below we have two graphs that show the average scores obtained by those institutions in regards to the universal standards and client protection standards. In the following section we will comment the scores obtained in each of the six dimensions. In the attachments section of this report we have included each institutions' individual scores.





ANALYSIS OF AMCRED-SC UNIVERSAL STANDARD SCORES BY DIMENSIONS

DIMENSION 1: DEFINE AND MONITOR SOCIAL GOALS (58%)

Dimension 1 states that an institution must have a clear strategy that describes the institution's social goals, how the institution's work contributes to achieving those goals, and how the institution will measure its actual progress toward those goals.

The scores obtained in dimension one demonstrate that most institutions present an average success rate in regards to elaboration and implementation of strategies that would allow them to meet social goals. Such

strategies are still to be formally added to each institution's statute, which must be approved at the Association's Members General Assembly.

The main difficulty in regards to standard 1B is in data collection and management, so that institutions can monitor social indicators and therefore the impact they are causing upon their clients.

The institutions emphasize social goals in their mission statements, but lack the social indicators to monitor them.

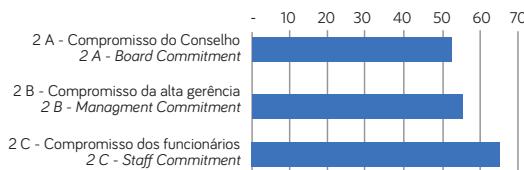
Dimensão 1 - Metas Sociais
Dimension 1 - Social Goals



DIMENSION 2: COMMITMENT TO SOCIAL GOALS (57%)

Buy-in at all levels of an organization is critical to successful implementation of the institution's strategy. Dimension 2 covers the practices that an institution can put in place to ensure that its board members, management, and all employees are committed to the institution's social goals.

Dimensão 2 - Compromisso com as Metas Sociais
Dimension 2 - Commitment social goals



The score obtained in the standard 2A is a direct result of the low level of engagement of board members in the strategic management and monitoring of most institutions. The present governance model in which representatives from private institutions act as volunteer board members is not delivering the desired results, as most board members do not have the necessary technical skills and experience, as well as a limited time availability. Some institutions have added new articles to their respective statutes that demand that board members possess the adequate qualifications.

At the higher management level, as demonstrated in standard 2B, there is a higher level of commitment in regards to the monitoring of social goals by managers and executive directors, who are technically qualified for their position. All institutions have paid professionals in high management positions, who work exclusively for the institutions.

In regards to staff commitment (2C), most institutions have human resource policies with standard practices in place that assure that adequate professionals are hired to fill the positions, as well as structured career plans and remuneration, that take into account the employee's social and financial performance.



DIMENSION 3: DESIGN PRODUCTS THAT MEET CLIENTS' NEEDS (65%)

Providing high-quality services that are well-adapted to clients - i.e. suitable to the local context, diversified, efficient and transparent - requires innovative rollout techniques and a proactive strategy that may combine access to financial and non-financial services. Dimension 3 discusses the various ways that institutions can gather information on clients' needs and preferences, and adapt their products and services accordingly. Dimension 3 incorporates verbatim all Smart Campaign client protection certification standards related to client protection principle one, "Appropriate product design and delivery."

The institutions are forced by legal framework to operate under a limited scope, as they are allowed to work exclusively with business microfinance loans up to BRL 20 thousand. However, the client service methodology, which is also regulated by law, obligates that institutions' representatives must visit the clients at their business location. That proportionate a direct contact with

Dimensão 3 - Desenvolvimento de Produtos
Dimension 3 - Product Design



clients and a better understanding of their needs and wants, even if investment in market research is low. The score obtained in standard 3A reflects this reality.

The score obtained in 3B confirms that the product (business microfinance loan) and client service methodology are adequate and benefit clients according to the main social goal, which is the financial inclusion of micro entrepreneurs through credit access.

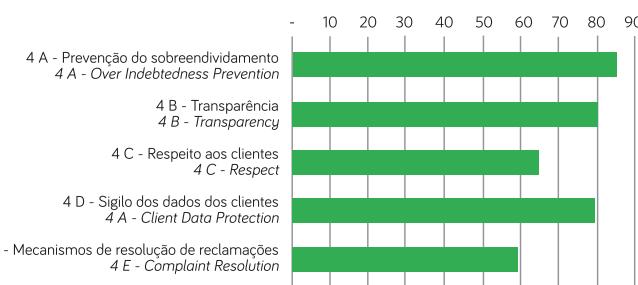
When the legislation demanded the adoption of a high cost operational model and did not open for other possible activities within the scope of the microfinance industry it basically scared off traditional financial institutions and cooperatives and limited the microfinance OSCIPS to only one product or modality of credit, which inhibits a more aggressive positioning in product design and distribution channels development.

DIMENSION 4: TREAT CLIENTS RESPONSIBLY (75%)

At a minimum, all financial institutions, even those who do not have social goals, have a moral responsibility not to harm clients. Dimension 4 covers the practices an institution can put in place to ensure it does not harm clients. Specifically, the standards in Dimension 4 address prevention of client over-indebtedness, transparency, fair and respectful treatment of clients, ensuring the privacy of client data, and mechanisms to resolve client complaints. All language in Dimension 4 was incorporated verbatim into the SPI4 from the Smart Campaign client protection certification standards for principles two, three, five, six, and seven (respectively, Prevention of Over-indebtedness, Transparency, Fair and Respectful Treatment of Clients, Privacy of Client Data, and Mechanisms for Complaint Resolution).

The result obtained in 4A that focuses

Dimensão 4 - Tratar Clientes com Responsabilidade
Dimension 4 - Treat Clients Responsibly



on client over indebtedness prevention presents a high score, which confirms the adequacy of the risk assessment methodology and client monitoring and advising with personal visits.

The ability to access the Brazilian Central Bank Risk Center along with indebtedness data from non-regulated organizations

has played a very important role when the institutions analyze the client's ability to repay the loans.

Data collection at the client's business location by specialized staff has contributed enormously to the right dimensioning of loans as well as payment conditions, especially when it comes to loan sche-

dules, which must be compatible with the borrower's reality.

All verifications made with the Risk Center or even client protection services must be formally authorized by the client, as well as transparency standards in regards to pricing, other contract conditions and client data protection, which have a direct impact in practices relative to standard 4B.

In regards of the score obtained in 4C Brazilian consumer protection legislation (Federal Law 8078/90) has been used as the main reference for establishing the microfinance loan

client service protocols according to consumer rights, which has contributed to the adoption of business practices that assure client protection.

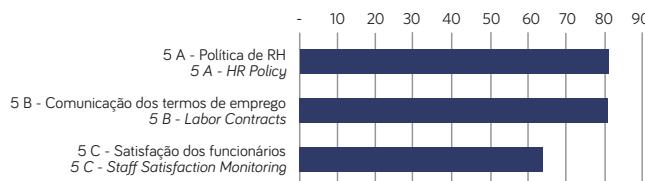
Client data is also protected by the legal framework that governs the microfinance industry, which demands that institutions invest in data security or otherwise are subject to penalties and legal action that would damage the institution's image and consequently cause financial losses. Such practices related to client data security have a direct impact on the score obtained in standard 4D.

The client service model that demands personal visits by specialized credit agents at the borrower's business location with the mission of advising the entrepreneur assures a respectful treatment with a high level of customer fidelity and it becomes an adequate communication channel resulting in a low level of complaints and high efficiency in problem solving.

Moreover, the institutions maintain formal communication channels, such as telephone and home page, which has allowed for an adequate service, as the score obtained in 4E demonstrates.

DIMENSION 5: TREAT EMPLOYEES RESPONSIBLY (75%)

Dimensão 5 - Tratar Funcionários com Responsabilidade
Dimension 5 - Treat Employees Responsibly



Responsible treatment of employees is critical to a successful institution for two main reasons. First, because offering employment is an important benefit that an institution brings to its community, and second, because how employees are treated by the financial institution has a huge impact on how those employees treat the institution's clients. Dimension 5 focuses on how an institution can create a fair, safe, and supportive working environment, and how it can provide employees with the information they need to succeed in their jobs.

Overall dimension five presents positive results, with special attention to standard 5C that presented the lowest score.

The positive score obtained in 5A is mainly due to the fact that in most institutions there is a formal human

resources policy and labor contracts regulated by legal framework. HR policy defines job descriptions, career plans, promotions and employee evaluation criteria, besides the conduct code. HR policies have contributed to low employee turnover rates and talent retention.

Labor contracts are formalized between the institutions and employees according to labor legislation and HR policy. Training programs are applied at every level of the organizations, which reflects on the score obtained in 5B.

Even though it is at a lower level than the previous standards in dimension five the score obtained in 5C demonstrates an adequate level even when taking into consideration a labor market favorable to the institutions with plenty of professionals available.

DIMENSION 6: BALANCE FINANCIAL AND SOCIAL PERFORMANCE (85%)

All financial institutions with a double bottom line must seek balanced financial and social performance. Institutions must ensure their sustainability (financial performance) in order to be able to continue serving their target clients with products and services that create benefits in the clients' lives (social performance). For this reason, Dimension 6 focuses on the institution's decision making around key financial topics e.g., growth targets, profit targets and allocation, selection of financing sources, remuneration of employees) that are also crucial to maintaining a client focus. Dimension 6 incorporates verbatim all Smart Campaign client protection certification standards related to client protection principle four, "Responsible Pricing."

The score obtained in 6A is impacted by the smaller institutions, which operate at lower scales and therefore prioritize the financial stability of the institution.



Sra. Salete - Cliente do Banco da Família
 Mrs. Salete - Banco da Família's client



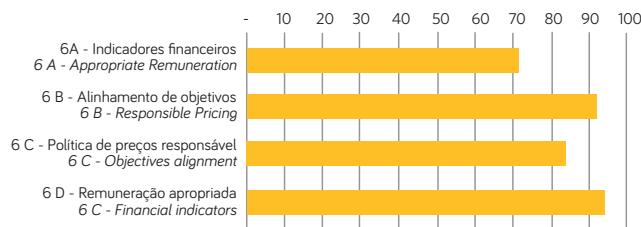
AMCREDS-SC



Sra. Miriam - Cliente da Credisol
Mrs. Miriam - Credisol's client

Dimensão 6 - Equilíbrio Financeiro e Social

Dimension 6 - Financial and Social Balance



As there is no presence of external investors the balance between social and financial results are aligned amongst borrowers, board of advisors, and higher management, which are responsible to keep an adequate financial structure. The commitment level to practices related to 6B is high, as it can be seen by the score obtained.

Even though all institutions are nonprofit the positive financial results are important to strengthen the

institution's equity, which is the baseline criteria to have access to financial resources. The social objective of offering favorable conditions to clients is always present when social and financial goals are defined. The score obtained in 6C is compatible with the balance of social and financial goals intended by the institutions.

The lower score obtained in 6D is also due to the lower scale of smaller institutions.

DIAGNOSIS

The final assessment of the social performance standards results obtained by the institutions associated to AMCREDS-SC must consider the following external and internal factors that have certainly had an impact on the institutions' scores:

- Limitations imposed by the legislation in regards to the development of products adequate do client's needs
- Limitations imposed by the National Microfinance Program in regards to the interest rate level
- The tendency of institutions to self-assess positively

As we consider these factors and their relation with the auditing final result we can say that the six dimensions and the universal patterns are present in the institutions' management practices. Some apply them to a greater extent, and some are just beginning or about to begin, which places a

great emphasis on AMCREDS-SC's role in the process of implementation of social performance management practices in all of the associated institutions.

Undergoing projects such as the Risk Center, the Guarantee Fund and the Electronic Means of Payment are directly linked to the improvement of social performance, especially in regards to the dimensions and standards whose scores obtained were less than desired.

The audit's results reinforce our conviction that the balance between the social performance and financial performance is perfectly compatible with the level of development of the microfinance institutions, which operate within the scope of the Santa Catarina Microfinance Program and AMCREDS-SC coordination.

It is important to emphasize that the social performance management is still a new subject to the institutions of the Santa

Sra. Elizabete - Cliente da Casa do Microcrédito
Msr. Elizabete - Casa do Microcrédito's client



Catarina Microfinance Program. In order to guarantee their survival they prioritize financial performance, as Brazil lacks a culture of giving and donations that could help reduce operation costs. The subsidies provided by public banks in the form of funding are basically neutralized by the legislation that demands the use of a high cost methodology and interest rate limitations for the borrower.

The biggest challenge of non-banking

microfinance institutions in Brazil is their long term financial sustainability, as they are limited by regulation to operate only one product with support from public banks. These institutions have played a very important role in supporting entrepreneurs especially when the traditional financial institutions (commercial banks) do not see this segment as a priority, since legislation requires personal visits to business locations for risk assessment and management advising. These requisites increase the operational costs, especially for institutions who focus on standardized and automated procedures.

The microfinance industry is well aware that the survival of the non-banking microcredit institutions is directly linked to the operational model based on personalized service, which is a differentiation factor for the entrepreneurs, who usually do not have access to credit and other financial services.



Sr. Nilton Jose - Cliente da Extracredi
 Mr. Nilton José - Estracredi's client



Sra. Vanessa – Cliente da Credioste
 Mrs. Vanessa – Credioste's client

AMCRED-SC 2017 ACTION PLAN

According to the AMCRED-SC 2017 Action Plan the Social Performance Management is a strategic action to be implemented in all associated institutions, as well as strengthening the actions in the ones that have already started their implementation process.

AMCRED-SC has issued a memo to all institutions to include Social Performance measures and activities in their respective Action plans, so that those institutions that have not yet started their implementation process can take the first steps, and those who have can focus on the standards and dimensions of the audit where they did not obtain desired scores.

The goal for 2017 is to train representatives from all member institutions and repeat the SPI4 2.0 audit in all of them in order to disseminate knowledge and reinforce the practice. The third edition of the social performance management capacity building is scheduled for the third quarter of 2017, which will generate a new report by the end of the year.

A workshop has been scheduled in June of 2017 with participation of all institution that performed the audit with the objective of debating the results achieved and put together an action plan with detailed goals and strategic activities for each institution to reach the desired results.

It is important to emphasize that AMCRED-SC's role as defined in the articles of incorporation is limited in regards to the autonomy of the member institutions. Therefore the capacity to carry out and execute projects is entirely on the hands of the microfinance institutions' administration boards.



Sr. Decio – Cliente da Blusol
 Mr. Decio - Blusol's client



Sr. Jean – Cliente do Bancri
 Mr. Jean - Bancri's client

SC Garantias

Maior acesso ao crédito

A constituição da SC GARANTIAS, com o apoio do Sistema SEBRAE, foi uma conquista inédita para as instituições de Microfinanças associadas à AMCRED-SC, as quais demonstraram as condições adequadas de governança, bem como recursos financeiros para suportar a contrapartida exigida para fortalecimento do Fundo de Risco, mecanismo financeiro que vai lastrear a emissão de cartas de garantia a favor dos empreendedores de micro e pequeno porte, principal segmento que constitui o público alvo.

O aporte de R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais) no Fundo de Risco, além dos recursos de contrapartida de igual valor que serão integralizados pelas 14 (quatorze) instituições operadoras de Microfinanças que aderiram ao projeto, totalizando R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais) vão garantir operações que serão realizadas pelas instituições conveniadas, cujo montante ao longo dos próximos 5 (cinco) anos devem atingir um saldo de R\$ 80 milhões e um benefício a 30 mil empreendedores.

Sob a ótica dos clientes a alternativa oferecida pela SC GARANTIAS representa uma relevante contribuição para melhoria das condições de acesso ao crédito através da possibilidade de eliminação da principal barreira que dificulta o seu acesso no Brasil ao mesmo tempo que reduz o risco da carteira composta pelas operações garantidas, assegurando expansão do atendimento, dentro de um contexto de proteção aos clientes e crédito responsável.

A SC GARANTIAS é a primeira instituição apoiada no âmbito do edital do SEBRAE focada exclusivamente no segmento de Microfinanças no Brasil, o que reforça a sua importância pelo caráter inovador e fomento ao empreendedorismo na base da pirâmide.

SC GARANTIAS - GREATER ACCESS TO CREDIT. The creation of SC GARANTIAS, with the support of Sebrae, was an unprecedented achievement for the microfinance institutions that are members of the Santa Catarina Microcredit Organizations Association, AMCRED. All these MFIs have overtime reached good systems of governance, and are sound enough to invest in the "Fundo de Risco" risk fund, a financial mechanism to back the loans granted to micro and small entrepreneurs, their target clientèle.

The credit guarantee fund will initially count on R\$ 4 million allocated by Sebrae plus other R\$ 4 million to be divided among the 14 MFIs that joined the project, totaling R\$ 8 million of capital base. The fund will be used to back the loans granted by these MFIs for the next 5 years, and are expected to reach a balance of R\$ 80 million and benefit 30 thousand entrepreneurs.

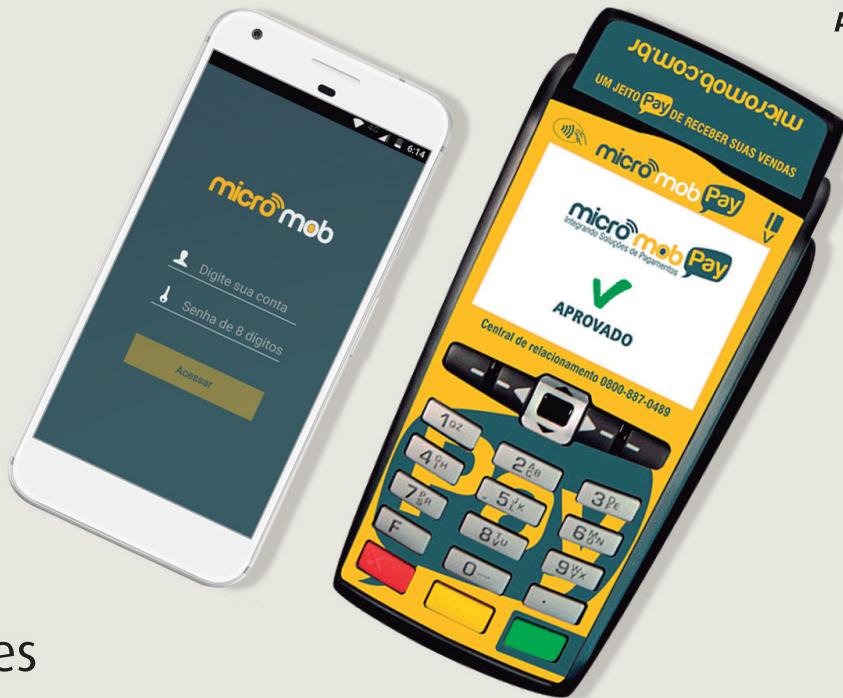
As for the clients, the alternative offered by SC Garantias is an important contribution towards accessing credit financial services because most microentrepreneurs are usually unable to present the collateral required by traditional banks. At the same time, it reduces the risks for the MFIs, which feel more confident to expand their services, operating in a sustainable manner while protecting their clients.

SC GARANTIAS is the first institution to meet the requirements set out by Sebrae's call for projects that operates exclusively in the microfinance segment in Brazil, which reinforces its importance as a trailblazer in the promotion of entrepreneurial initiatives at the bottom of the pyramid.



Evento de
lançamento da
SC Garantias

Tecnologia – Linha reta para inclusão e educação financeira dos microempreendedores



A legislação brasileira, a partir de 2013, regulou a fragmentação do mercado de meios de pagamento no Brasil com ampliação da oferta, abrindo a possibilidade para que os pagamentos possam ser feitos através de outros dispositivos e não necessariamente através de contas bancárias, com redução do custo de transação e maior inclusão financeira da população e microempreendedores.

O uso da tecnologia é um caminho sem volta no mundo moderno, a partir da massificação do uso dos cartões de crédito ou débito e a agora mais recentemente com os aplicativos e a telefonia móvel como meios de pagamento.

Com relevante benefício aos clientes finais as liberações de crédito já podem ser feitas com cartões de débito para uso do limite em estabelecimentos credenciados e/ou através das contas de pagamento (contas digitais) que permitem ao empreendedor realizar seus pagamentos (transferências eletrônicas, pagamento de boletos e contas), inclusive através de aplicativo no celular, sem se deslocar para agências bancárias para o efetuar saques e pagamentos, possibilitando ainda às instituições microfinanceiras maior controle do uso do crédito e rastreabilidade.

Através de contrato de subadquirência das bandeiras VISA e MASTER com a GLOBAL PAYMENTS as instituições de Microfinanças estão aptas a instalar máquinas de cartões nos estabelecimentos de clientes ou não clientes, de forma que as vendas capturadas nestas máquinas possam ser antecipadas exclusivamente pelas instituições credenciadoras em operações de maior rentabilidade, praticamente sem risco.

TECHNOLOGY LEADING TO FINANCIAL INCLUSION AND EDUCATION.
From 2013 onwards, Brazilian legislation regulated the fragmentation of the Brazilian means of payment market, which led to an expansion of financial services suppliers and the possibility of payments through other methods that don't require a bank account. That new reality has led to a substantial reduction in transaction costs and also to the financial inclusion of a great number of microentrepreneurs.

The use of technology is a one-way road in the modern world, and in the financial market that reality was firstly evident after the popularization of credit and debit cards, and more recently with other methods of payment through smart-phones, tablets and other electronic devices.

The possibility of getting a loan through debit cards has brought many advantages to borrowers. They can also choose to open digital accounts to conduct their payments (transferences, bank slips and some bills). These operations can even be done using a smart-phone, saving the time and costs of going to a physical branch. The shift to this electronic environment has also enabled MFIs to more effectively control their operations. Thanks to an agreement between Amcred and GLOBAL PAYMENTS, its member MFIs can now provide credit and debit card machines (VISA and MASTER brands) at clients and non-clients commercial establishments. As the operations are covered by the credit card acquirers the risks are virtually non-existent.

Como equilibrar desempenho financeiro com o social



A gestão do desempenho social, tema relativamente novo para as instituições de Microfinanças, vem se revelando como muito importante para aprimoramento da gestão das instituições microfinanceiras. Através de metodologia desenvolvida pelo fórum da SPTF – Social Performance Task Force, organização internacional multilateral, foi realizado em 2016 diagnóstico em 10 (dez) instituições, cujo resultado consolidado foi objeto de relatório final, que possibilitou a comparação com os padrões internacionais.

O relatório final apresentado em evento promovido pela SPTF na cidade do México em junho do corrente ano em painel que contou com a participação de instituições do México, Nicarágua e Colômbia. Na oportunidade estavam presentes também representantes da CREDISOL, CASA DO MICROCRÉDITO e BANCO DA FAMÍLIA,

instituições que prestigiam o evento em função da afinidade com o tema.

Não obstante a dimensão ainda pequena da indústria de Microfinanças e suas instituições no Brasil frente a de outros países da América Latina, a apresentação da AMCRED-SC se destacou dentro do evento pela sua abordagem completa convergente com as boas práticas definidas nos padrões universais de gestão de desempenho social, com ênfase ao equilíbrio do desempenho financeiro com o social, uma vez que estão diretamente voltadas à proteção ao cliente.

Os projetos apresentados foram pensados para proteger e melhorar o atendimento ao cliente, principalmente a constituição da SC GARANTIAS que vai proporcionar melhores condições de acesso ao crédito uma vez que substitui as garantias necessárias, além de reduzir o risco da carteira.

BALANCE FINANCIAL AND SOCIAL PERFORMANCE.. Social performance management is a modern concept in microfinance industry, but it has nevertheless proven essential to improve the management of MFIs. In 2016, 10 microfinance institutions were evaluated using the methodology developed by the Social Performance Task Force (SPTF) forum, and the results were organized in a final report, which made it possible to compare their performances to known international standards.

The final report was released to the public on June 2017, during the annual meeting promoted by the SPTF in Mexico City, in a panel with participants from Mexico, Nicaragua and Colombia. Credisol, Casa do Microcrédito and Banco da Família sent teams to represent the association during the event and gather information on the latest trends of the microfinance market.

Despite the fact that in Brazil the microfinance industry is still young and our MFIs smaller when compared to institutions from other Latin America countries, Amcred-SC participation stood out in the event for its comprehensive approach and work in line with international standards and best practices, with a special focus on the balance between social and financial performances, with the ultimate goal of protecting the clients.

All the projects presented prioritized the improvement of the services while protecting the clients. One of the initiatives highlighted was the creation of the SC GARANTIAS, a guarantee fund that facilitates the access to credit as it enables borrowers to apply for loans without the collateral usually required by the traditional financial system, while reducing risks to the portfolio.



Diretoria da Amcred-SC, biênio 2016-2018



Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
Santa Catarina

/sebraesc @Sebrae_SC www.sebrae-sc.com.br 0800-570-0800

ONEWIG ▶

**CRISE, VAI ENCARAR?
EU ESTOU COM
O SEBRAE.**

O Sebrae é o maior especialista do país em pequenos negócios e, há décadas, orienta empreendedores para que seus negócios mantenham as portas abertas. Aqui em Santa Catarina, uma em cada 4 pequenas empresas está crescendo com a ajuda do Sebrae. Venha crescer junto.

SEBRAE. PARCEIRO NO SEU SUCESSO.



VENDER MAIS • ORGANIZAR AS CONTAS • ADMINISTRAR AS PESSOAS • LEGALIZAR • PLANEJAR

Abcred: 15 anos de conquistas

A Abcred completou 15 anos de fundação. Durante esse período, conquistou sua representatividade perante os governos e os principais agentes nacionais e internacionais que atuam no setor. A Associação representa, atualmente, 32 OSCIPs que realizam microcrédito produtivo e orientado no país, e atendem perto de 3,4 milhões de clientes.

Divulgação / Abcred



Almir: "Política pública e parcerias"

Divulgação / Abcred



Ido: "Confiabilidade para captar recursos"

Políticas públicas para o setor

A Abcred fez interlocução constante a favor de uma política pública de apoio ao setor de microcrédito, com destaque para a formulação da lei 11.110/2005 que instituiu o PNMP — Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado. Segundo o atual presidente da Abcred, Almir da Costa Pereira, “outras conquistas foram as parcerias com instituições nacionais e globais, que são importantes para expandir o setor de microfinanças no Brasil, agregando investimento, experiência e conhecimento”.

Parceria entre Abcred, SEEP Network e BNDES

A realização do rating social e financeiro ajudou a melhorar o ambiente de atuação e a confiança nas OSCIPs de microcrédito. O projeto de qualificação financeira e social contratado com a Microrate, em 2015, avaliou o trabalho de 21 associadas em parâmetros internacionais de análise. Além disso, o projeto garantiu recursos para a realização de cursos, como o de governança corporativa, administração, seminários e intercâmbios.



Cristiano: "Intercâmbios para definir autorregulação"

ABCRED: 15 YEARS OF ACHIEVEMENTS. Abcred recently celebrated its 15th anniversary. During this period, the institution built a strong name and gained credibility in the eyes of national and global agencies that operate in the sector. The Association currently represents 32 Oscips (Civil Society Organizations of Public Interest), which operate the National Program of Oriented Productive Microcredit throughout the country and serve nearly 3,4 million clients.

PUBLIC POLICIES FOR THE SECTOR. Abcred has always advocated for public policies that support the microcredit sector, such as the Law number 11.110/2005 which established the National Program of Oriented Productive Microcredit – PNMP. The president of Abcred, Almir da Costa Pereira, points out that “other important achievements were the partnerships with national and international institutions and agencies, which are essential for the expansion of the microfinance sector in Brazil, as they bring investments, experience and knowledge”.

PARTNERSHIPS BETWEEN ABCRED, SEEP NETWORK AND BNDES. The participation in the social and financial rating helped to improve the credibility of Oscips operating the microcredit program. In 2015, MicroRate (microfinance rating agency) evaluated 21 member institutions following international standards and attested to their good financial and social performances. Additionally, the initiative also resulted in funds for training courses in corporate governance, management, as well as lectures and exchanges.

Autorregulação vai fortalecer setor de microcrédito

A Autorregulação elevou a confiança nas entidades que operam microcrédito produtivo no Brasil.

A implantação do Guia será escalonada, compreendendo dinâmicas diferentes para entidades com carteiras maiores ou menores. Além disso, os índices e indicadores de gestão, governança e de desempenho das 32 entidades associadas vão possibilitar a produção de relatórios técnicos para uma ação proativa no dimensionamento, realização de projetos e captação de investimentos e apoio. Para José Paes de Oliveira Neto, vice-presidente da Associação e diretor do CEAPE Sergipe, “tivemos o apoio de grandes parceiros de peso, como o BNDES e a Seep Network, por exemplo, e isso só ressalta ainda mais a importância do projeto”, afirma.

Helda Kelly dos Santos Pereira Lima, diretora do INEC - Instituto Nordeste Cidadania/Crediamigo, e vice-presidente da Abcred na região Centro-Oeste, afirma que “na medida que temos indicadores e métodos de avaliação iguais e nacionais, melhora o setor, dando novas possibilidades e tornando os serviços mais eficientes”.

TRABALHO DE 3 ANOS - A proposta começou a ser discutida há mais de 3 anos. A Abcred contratou a consultoria da RFD – Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, do Equador.

O vice-presidente do Banco da Família, com sede em Lages (SC), Carlos Eduardo de Liz, disse que “é de extrema importância abraçarmos esse processo de autorregulação para fortalecermos a confiança entre parceiros e fundiadores”.

COMITÊ DE AUTORREGULAÇÃO - Para implantar o Guia, os sócios da Abcred aprovaram a constituição de um Comitê de Autorregulação. O Guia passou por uma revisão técnica e ortográfica e está em fase de publicação. “Em seguida, será iniciada a capacitação das equipes responsáveis de cada OSCIP e definida, pela Abcred, a data de início da aplicação da Autorregulação”, diz o coordenador do Comitê de Autorregulação, Hermes Bomfim Filho.

Solicite sua cópia do Guia de Autorregulação na Abcred.

SELF-REGULATION TO STRENGTHEN THE MICROCREDIT SECTOR. Self-Regulation strengthened the confidence in institutions that work with the Productive Microcredit in Brazil. The guide will be released in separate parts, encompassing different dynamics adapted to the size of the institutions portfolios. Furthermore, the indexes and indicators for management, governance and performance of the 32 member institutions will be used in the production of technical reports which will, by their turn, help to take proactive actions on management decisions, approval of projects and fund raising. “The fact we had eminent partners like BNDES and SEEP Network only accentuates the importance of the project”, says José Paes de Oliveira Neto, vice-president of the Association and director of the Support Center for Small Enterprises of Sergipe (CEAPE Sergipe). Helda Kelly dos Santos Pereira Lima, director of the INEC - Instituto Nordeste Cidadania/Crediamigo, and Abcred's vice-president for the Center-West region explains that “Indicators and assessment methods that follow the same standards across the country can definitely be a great tool to



Divulgação / Abcred



Divulgação / Abcred

Helda: “Indicadores e métodos de avaliação iguais”

Neto: “Apelo de grandes parceiros”



Guia de Autorregulação teve aprovação por unanimidade

expand the sector, as they can be used to explore new possibilities and bring more efficiency to the services provided”.

Three years work - The project started to be discussed more than 3 years ago. One of the first Abcred decisions was to hire the consulting company Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), from Ecuador.

“It is very important that we all move in the same direction in the Self-Regulation process, because that is the best alternative to strengthen confidence among partners and founders”, points out Carlos Eduardo de Liz, vice-president of Banco da Família, which is headquartered in Lages (SC).

Abcred members approved the formation of a Self-Regulation Committee, who was responsible for drafting the guide. The guide went through technical and spelling reviews and is soon to be published. “The next step will be the provision of training to the teams of each Oscip and then setting the date for the Self-Regulation to take effect, which will be decided by Abcred”, explains Hermes Bomfim Filho, coordinator of the Self-Regulation Committee.

Microcrédito produtivo beneficia 3,35 milhões de empreendedores

Em 2016, 3,3 milhões empreendedores formais e informais foram beneficiados com empréstimos de microcrédito, concedidos pelas 32 OSCIPs filiadas à Abcred.

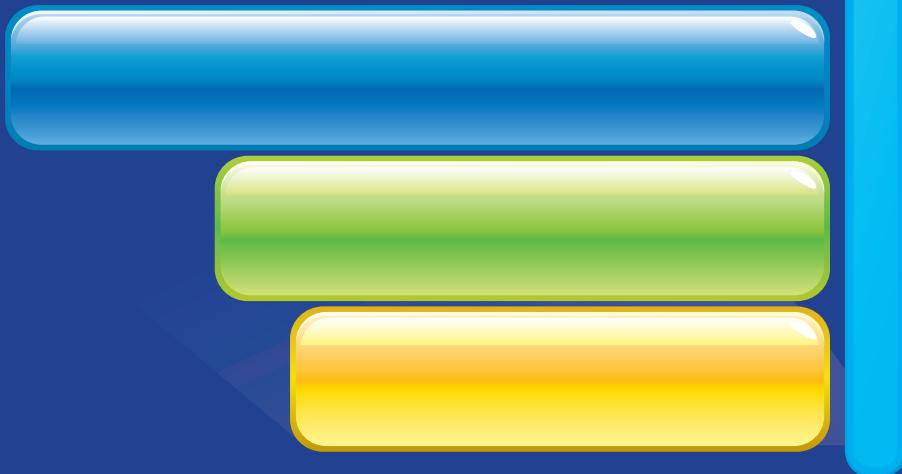
Mesmo no cenário de crise

econômica, o número representa um crescimento de mais de 41 mil novos clientes em relação ao ano de 2015. O total de operações chegou a 5,3 milhões de contratos, uma alta anual de 11,8%.

VALOR EMPRESTADO TEVE REDUÇÃO

O tíquete médio dos empréstimos teve redução, procedimento seguido pela maioria das OSCIPs para maior distribuição dos recursos e reduzir o risco de inadimplência. Assim, o valor total emprestado pelas entidades chegou a R\$ 10,5 bilhões, uma queda anual de 0,6%, sem incluir a inflação.

41 mil novos clientes



PRODUCTIVE MICROCREDIT BENEFITS 3,35 MILLION ENTREPRENEURS. In 2016, 3,3 millions formal and informal microentrepreneurs were benefited from microcredit loans granted by the 32 Oscips members of the Brazilian Association of Entities for Operation of Microcredit - Abcred.

Even in face of the current economic downturn, this number accounts for an increase of more than 41 thousand new clients over 2015. The total amount of operations approved hit the

mark of 5,3 millions an annual growth rate of 11,8%.

REDUCTION OF AMOUNTS LOANED - The average amount loaned was reduced by most Oscips in order to ensure a broader distribution of resources and keep default rates low. For this reason, the total amount financed by the institutions was of R\$ 10,5 billion, representing an annual drop of 0,6%, inflation not included.

Microcrédito tem novo ciclo de desafios

Na última década e meia, as entidades que operam microcrédito conquistaram visibilidade; se organizaram em rede nacional, na Abcred, e regional, na Amcred-SC e Abomcred-BA; foram determinantes na definição de uma legislação, através da lei 11.110/2005 (PMNPO); e capazes de construir um Guia de Autorregulação.

Agora, o setor tem desafios para serem superados no curto prazo.

A ESCASSEZ DE FUNDOS. A crise gerou milhões de desempregados, que buscam nos pequenos negócios uma alternativa de geração de renda. As Oscips de microcrédito sentem o aumento de demanda e poderiam ter papel ainda mais relevante no suprimento desses fundos. Mas, há dois anos, as operações de contratações de fundos junto aos bancos nacionais e o BNDES estão praticamente paradas. Os microempreendedores precisam de mais crédito e o setor está com capacidade limitada de atendê-los.

AUMENTO DE JUROS. A decisão da atual equipe econômica do governo federal de mudar a TJLP para TLP, se aprovada, vai dificultar ainda mais o acesso aos fundos do BNDES e encarecer o custo final dos empréstimos.

Vai na contramão de uma política econômica com viés social, pelas quais lutamos e conseguimos inserir na Lei que instituiu o PNMPO.

GESTÃO E TECNOLOGIA. É preciso ampliar o conceito de proximidade com os clientes e agilizar esse atendimento, introduzir escala na produtividade das OSCIPs e massificar o microcrédito em larga escala. Para alcançarmos esses objetivos é fundamental a incorporação intensiva de tecnologia de relacionamento com clientes e de gestão.

AÇÃO POLÍTICA. A Abcred e suas 32 entidades associadas, a Amcred e a Abomcred devem assumir uma ação mais incisiva perante o governo federal. Já estamos vendo movimentos de entidades como a CNI para cavar exceções na aplicação da nova TLP. Também devemos nos mobilizar para dizer que só construiremos um país empreendedor, restabelecendo linhas para funding e o desenvolvimento institucional, a custo adequado.

Por Almir da Costa Pereira



Divulgação / Abcred

Almir da Costa Pereira é presidente da Abcred – Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças e diretor executivo do BPCS - Banco do Povo Crédito Solidário (SP)

MICROCREDIT FACES NEW CYCLE OF CHALLENGES. During the last decade and a half, the institutions that work with the microcredit achieved visibility, organized a solid national network (Abcred), and also regionally with the Amcred-SC and the Abomcred-BA; These associations played a key role in the approval of the Law number 11.110/2005 (PMNPO); and they also set forth the Self-Regulation Guide.

Now, the sector faces new challenges that require short term solutions.

One of them is the shortage of funding. Owing to the crisis, millions of Brazilians are now out of work and are opening small businesses as an alternative to generate income. Microcredit Oscips perceive this growing demand and are looking for alternatives to play a bigger role in the financial market. However, for the last two years they haven't been able to increase their share. Microentrepreneurs are out looking for credit, but the sector still has limitations to overcome.

Higher interest rates The proposal of the federal government economic team to replace the TJLP by a new rate, TLP, if approved, will make it much more difficult the access to BNDES funds, which shall affect the final cost of loans.

It is exactly the opposite of an economic policy that promotes social and financial inclusion, which are the policies we fight for, as when we were successful in the approval of the PNMPO.

Management and technology It is necessary to enhance the concept of proximity with the client and speed up services, introduce productivity-enhancing work practices in the Oscips and to make of microcredit a widespread and popular alternative. But for us to accomplish our goals we have to invest in all technologies available to improve our relationship with our public and improve management practices.

Political initiatives Abcred and its 32 member institutions, plus Amcred and Abomcred must act more decisively when dealing with the federal government. We are already following up closely initiatives such as the measures taken by CNI to find gaps in the new TLP. It's not our role to be passive bystanders, but to mobilize and show it very clearly that we will only become a country of entrepreneurs by popularizing funding at reasonable costs and promoting the institutional development of MFIs.

By Almir da Costa Pereira



As melhores
soluções
quando o assunto
é crédito
e segurança.



Certificado Digital

SUAS OPERAÇÕES DIGITAIS
MUITO MAIS SEGURAS.

Você confia totalmente nas operações realizadas eletronicamente?
Com o Certificado Digital, você garante a autenticidade de acesso do seu CPF ou CNPJ, assegurando suas transações on-line e a troca eletrônica de documentos, mensagens e dados com validade jurídica. Obrigatório para diversos procedimentos, como emissão de nota fiscal eletrônica e envio de dados para a Receita Federal e INSS.



Controle de Crediário

AMPLIE O RELACIONAMENTO COM CREDIÁRIO PRÓPRIO.

A papelada e a confusão com fichários de cadastros e compras dos clientes estão com os dias contados. O Controle de Crediário é a solução que vai ajudar você na gestão das suas vendas e manter a cobrança em dia. Imprime notas promissórias e carnês personalizados e ainda emite recibos a partir do sistema. Organize o fluxo do seu crediário com esta solução gratuita para o associado CDL/SPC.

Procure a CDL mais próxima ou mande um e-mail para comercial@fcdl-sc.org.br.

www.fcdl-sc.org.br/solucoes



Fomentando bons negócios

Desde que surgiu, em 1999, o Microcrédito de Santa Catarina tem viabilizado importante crescimento para micro e pequenos empreendedores. "Passados 18 anos, o programa está sempre inovando, nossa carteira nunca parou, está numa crescente", comemora o gerente de Operações Especiais do Badesc, Rodrigo Herval Moriguti.

E isso está comprovado em números. Até julho deste ano, foram realizadas mais de 780 mil operações e liberados R\$ 2,5 bilhões. Atualmente o programa possui mais de 60 mil clientes ativos e uma carteira que ultrapassa os R\$ 220 milhões. Desse valor, o Badesc participa com R\$ 70 milhões.

O presidente José Cláudio Caramori afirma que a Agência contribui decisivamente para o progresso dos pequenos, médios e grandes negócios, oferecendo linhas de crédito diferenciadas. "Buscamos constantemente a excelência em nossos resultados, para que sejamos cada vez mais fortes e capazes de promover estrategicamente a atividade econômica e o desenvolvimento do nosso Estado", destaca.

Além do Microcrédito, um dos programas que tem se destacado na instituição é o Inovacred.

FOSTERING GOOD BUSINESSES. Since its creation in 1999, the Microcredit Santa Catarina has been playing a major role in the development and growth of micro and small businesses in our state. "After 18 years, the program keeps constantly innovating and our portfolio is still growing steadily", celebrates Rodrigo Herval Moriguti, Badesc's manager of special operations.

The numbers speak for themselves. By June of this year, the bank had recorded more than 780 thousand credit operations, amounting to R\$ 2.5 billion in loans. At present, the program has more than 60.000 active clients and a portfolio estimated at more than R\$ 220 million. Of this total, Badesc participates with R\$ 70 million.

The president, José Cláudio Caramori, explains that the agency has been playing a decisive role in the development of small, medium-sized and big businesses, as it provides differentiated lines of credit to meet the needs of each client. "We constantly seek to improve the quality of our services and the excellence in our operations. Our goal is to keep growing and expanding our outreach, because that is the only way to ensure that we will be effective in the promotion and fostering of the state economy", he points out.

Besides the Microcredit, another option that has gained popularity is the Inovacred Program.

Fotos Divulgação / Badesc



Presidente do Badesc, José Cláudio Caramori

BADESC

INOVA|CRED



No Badesc, sua ideia tem crédito

Com a competitividade do mercado é preciso inovar sempre. E para investimentos em inovação o Badesc apresenta o Inovacred. Através dele, as micro, pequenas e médias empresas de Santa Catarina podem obter empréstimos de R\$ 150 mil até R\$ 10 milhões.

O programa financia inovações em produtos, processos, implementação de métodos organizacionais, inovação em marketing, bem como investimentos em projetos, compra de equipamentos, tecnologia, obras e outros serviços. A base do programa é incentivar a inovação dentro do ambiente organizacional.

Desde o segundo semestre de 2013 até julho de 2017, através do Inovacred foram contratados R\$ 95,9 milhões. Estão em análise R\$ 36,7 milhões.

Atualmente, o programa possui cobertura em 22 estados, mas é importante lembrar que o Badesc realiza empréstimos apenas para Santa Catarina onde existem 15 parceiros que operam o Inovacred.

O Badesc também opera a modalidade Inovacred Expresso. Essa modalidade é recente e três operações estão em contratação. Podem ser conseguidos empréstimos no valor de R\$ 15 mil a R\$ 150 mil.

O Badesc também possui outras linhas que podem auxiliar os setores público e privado. Para cada necessidade o Badesc tem uma oferta diferenciada, fomentando assim o desenvolvimento econômico e social de Santa Catarina.

AT BADESC YOUR IDEA BECOMES A REALITY. In an increasingly competitive market, it is vital to offer innovative products. And the Inovacred is Badesc's bet to foster innovative ideas. Under this program, micro, small and medium-sized businesses can obtain loans ranging from R\$ 150.000 up to R\$ 10 million.

The Program funds innovative ideas in products, processes, organizational methods, marketing, as well as investments in projects, purchases of equipment, technology, upgrades, among others. The target is to encourage innovation within the organizational environment.

From the second half in 2013 to July 2017, the Inovacred Program financed more than R\$ 95,9 million. Other R\$ 36,7 are waiting for approval.

At present, the Program covers 22 states. But it is important to point out that in Santa Catarina Badesc only approves loans through the 15 institutions that work with the Inovacred Program.

One of the new products offered by Badesc is the Inovacred Expresso. This line of credit offers loans that range from R\$ 15.000 to R\$ 150.000.

Badesc also has other credit lines aimed at the public and private sectors. These lines are designed to meet the needs of different clients, and consequently promoting the social and economic development of Santa Catarina.

O braço direito do microempreendedor



Fotos Divulgação / Sebrae



O Sebrae é um grande parceiro do microempreendedor. E essa parceria busca o fortalecimento do empreendedorismo. É por meio de programas de capacitação, acesso ao crédito e à inovação, sustentabilidade, estímulo ao associativismo, feiras e rodadas de negócios que o Sebrae tem a missão de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte.

As soluções desenvolvidas pelo Sebrae atendem desde o empreendedor que pretende abrir seu primeiro negócio até pequenas empresas que já estão consolidadas e buscam um novo posicionamento no mercado. Com atendimento em todo o Brasil, o Sebrae oferece cursos, seminários, consultorias e assistência técnica para pequenos negócios de todos os setores.

O Sebrae atua em conjunto com as Oscips em busca de desenvolver potencialidades. Um empréstimo na hora certa pode ajudar um empresário a alavancar o seu negócio. Por isso, a entidade apoia os cursos de educação financeira que apresentam de forma simplificada todas as soluções que são feitas e pensadas para um negócio de pequeno porte. Orienta os empreendedores para que o acesso ao crédito seja, de fato, um instrumento de melhoria do negócio. Além disso, articula - junto às instituições de microcrédito - a criação de produtos financeiros adequados às necessidades do segmento.

A intenção é ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo para consolidar a cultura empreendedora. É desenvolver pessoas para o empoderamento, com atitudes e mentalidade empreendedoras, para que possam encontrar soluções para os diversos problemas. Antes de mudar o mundo, é preciso preparar os jovens, estruturar seus sonhos pessoais e profissionais para que eles saibam planejar, buscar informações e estabelecer metas.

SUPPORTING MICROENTREPRENEURS.

Sebrae is a strong and reliable partner for microentrepreneurs. And this partnership seeks to strengthen entrepreneurship. Sebrae's mission is to help improve the competitiveness of small businesses and to foster entrepreneurship. The organization provides support on many levels, for example with trainings and capacity building activities, access to credit and innovation, sustainability, support to credit associations, fairs and business rounds.

It provides guidance and solutions to help entrepreneurs that just started their first businesses, as well as to well established businesses that want to go further. With support centers spread throughout the country, Sebrae offers courses, lectures, training and consulting services to small businesses from all sectors.

Sebrae acts together with Oscips (Civil Society Organizations of Public Interest) to develop the potential of these entrepreneurs. A loan taken at the right time can make all the difference in the survival and growth of a small business. For this reason, the entity supports financial education courses that present simple and objective solutions to common challenges faced by small entrepreneurs. The objective is to make sure that the ready access to credit will, in fact, translate into improvements to their businesses. Besides this, Sebrae always takes into consideration MFIs ideas and suggestions when it creates new products and services in order to ensure that they really meet the needs of the segment.

The goal is to expand, promote and disseminate entrepreneurial education by offering the means to consolidate the entrepreneurial culture. Our actions are focused on the empowerment of people by fostering entrepreneurial mindsets and attitudes that will help them overcome the most different obstacles. Before changing the world, It is necessary to prepare the young generation for the challenges ahead, and the best way to do that is by structuring their personal and professional lives and dreams; thus ensuring that they will have the competence to plan, seek information and establish goals.

Acesso fácil ao microcrédito

Entre os principais entraves dos pequenos negócios para obtenção de crédito está a difícil acessibilidade aos serviços financeiros, como a falta de garantias reais e a falta de um avalista/fiador. A implantação da SC Garantias, pela Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças de Santa Catarina, a Amcred-SC e o Sebrae/SC, possibilita que microempreendedores individuais, micro e pequenas empresas tenham acesso a empréstimos de até R\$ 20 mil, fornecidos pelas Oscips.

“A criação da primeira Associação de Garantia de Crédito para microcrédito do Brasil surge em um momento importante no contexto socioeconômico nacional e de Santa Catarina. Passamos por um período de retomada da nossa economia e é fundamental garantir o acesso ao microcrédito para estimular o desenvolvimento regional”, comenta o Diretor de Administração e Finanças do Sebrae/SC, Sérgio Fernandes Cardoso.

A SC Garantias foi criada para fomentar o desenvolvimento e facilitar o acesso ao crédito por meio do complemento das garantias exigidas pelas instituições financeiras, para os pequenos negócios. Pode oferecer outros benefícios aos tomadores de crédito, como assessoramento empresarial e capacitação. Além disso, induz a prática de menores taxas de juros em função da redução do risco da operação e maiores prazos de pagamento.

A constituição deste projeto para o microcrédito em Santa Catarina vai ampliar as possibilidades de acesso ao crédito para MEIs e empresários de micro e pequenos negócios. De acordo com um levantamento feito pelas Oscips catarinenses, cerca de 25% dos empreendedores que buscam empréstimo nas instituições não conseguem por falta de um avalista em condições compatíveis com o nível de risco da operação.

A carta de aval às empresas será concedida após uma análise técnica que definirá se a empresa está ou não apta a pagar o empréstimo solicitado. Cada Oscip usará seus próprios critérios de avaliação.





FACILITATING ACCESS TO MICROCREDIT. Small businesses face many obstacles in accessing credit, especially because they are usually unable to provide the collateral usually required by traditional banks. The creation of the SC Garantias, by the Santa Catarina Microcredit Organizations Association (Amcred/SC) jointly with Sebrae, makes it now possible for individual microentrepreneurs, and micro and small businesses to have access to loans of up to R\$ 20 thousand through Civil Society Organizations of Public Interest (Oscips).

"The first Credit Guarantee Association for microcredit operations in Brazil was created in a very important moment for the state and for the country as a whole". Our economy is now recovering and it is of fundamental importance to keep expanding access to microcredit as a driver of regional development", points out Sérgio Fernandes Cardoso, the administration and finance director of Sebrae.

SC Garantias was created to foster economic development and facilitate the access to credit to small businesses by backing part of the guarantees required by financial institutions. It also provides other benefits to borrowers, such as business advisory services and training courses. Additionally, as the risks of default are lower, it also translates into lower interest rates and longer terms.

The creation of this project will significantly strengthen the microcredit industry in Santa Catarina, benefiting state individual microentrepreneurs and micro and small businesses owners. According to a survey conducted by state Oscips, 25% of the entrepreneurs that seek for loans in microfinance institutions have their applications denied due to the lack of collateral or guarantors to secure the operation.

A letter of credit will be issued after a technical analysis is conducted to assess the ability of the business to repay the loan. Each Oscip evaluates the risks based upon its own criteria.



20 anos de BluSol

Em agosto de 2017, a BluSol comemora 20 anos de atuação, promovendo o desenvolvimento econômico da região onde atua. A instituição de microcrédito é a mais antiga de Santa Catarina, fundada em 28 de agosto de 1997.

Para se ter noção do quanto cresceu a BluSol neste tempo, quando foi implantada, havia apenas nove funcionários, sendo cinco agentes de crédito, hoje o quadro aumentou para 93 funcionários, destes 56 agentes de crédito. Começou com patrimônio de R\$ 1 milhão, e hoje possui mais de R\$ 15 milhões.

Ao longo destes 20 anos, grandes foram as conquistas: 2 processos de ampliação geográfica, um nos primeiros 10 anos e outro após; 2010 - Implantação do Programa de Responsabilidade Social e Ambiental, a partir daí publicando anualmente o Balanço Social e Ambiental; 2011 - Implantação do Plano de Cargos e Salários e do Programa de Desenvolvimento Individual; 2012 - Maior projeto de funding junto ao BNDES no valor de R\$ 15 milhões; 2013 - Implantação do uso de tablets para o trabalho dos agentes de crédito; 2015 - Convenção Anual (três no total);

RECENTEMENTE:

- Participação no Resultado Semestral e Programa de Incentivo Mensal para os Agentes de Crédito
- Atualização do Manual de Operacionalização do Crédito e Implantação do Manual do Programa de Proteção do Cliente e da Política de Recursos Humanos
- Implantação do Programa de Agente de Crédito Trainee
- Novo Site e fanpage.

20 YEARS OF BLUSOL. In August 2017, Blusol completed 20 years of activities. Over its history the institution has always stood out in the promotion of the economic development of the region of Blumenau. Blusol was founded in August 20th 1997 and is the oldest microcredit institution of Santa Catarina.

To get an idea of how much Blusol grew during this period, the institution opened its doors with 9 employees, 5 of them being loan officers; today it has 93 employees, out of which 56 are loan officers. It started with assets of R\$ 1 million and today the value jumped to R\$ 15 million.

There were many important achievements over these 20 years. Among them:
 2 major expansions in area coverage
 2010 - Implementation of a social

and environmental responsibility program, with the annual publication of its social and environmental report;

2011 - The creation of the positions and salary plan and also of the personal development plan;

2012 - The biggest funding project approved by BNDES (R\$ 15 million);

2013 - Loan officers started to work

with tablets;
 2015 - Annual convention (in a total of 3);

RECENTLY:

- Six-monthly profit-sharing program and monthly incentives for loan officers
- Manual of Best Practices and Credit Operations, Manual of Client protection, Human Resources Policy.
- Implementation of the Loan Officer Trainee Program
- New website and fanpage



Fotos Divulgação / Blusol

Instituição elege novo presidente

Ralf Marcos Ehmke foi eleito novo presidente da Instituição Comunitária de Crédito Blumenau Solidariedade (Blu-Sol). Ele atua desde o dia 1º de julho e sua gestão segue até 2019. Como novo presidente, ele se compromete em fazer uma gestão de governança corporativa com transparência, responsabilidade e comprometimento para com todos os clientes da instituição e seus colaboradores.

"A equipe da BluSol e o trabalho que vem sendo realizado até aqui tem mudado a vida de muitas pessoas", afirmou Ehmke. Ele destaca que ao longo destes anos foram mais de 45 mil clientes atendidos, o que representou R\$ 327 milhões empréstados.

Economista e representante da Universidade Regional de Blumenau (Furb), Ehmke participa do Conselho Diretor há 14 anos. Desde então, já foi vice-presidente nas últimas gestões, e um fomentador do microcrédito na região onde a BluSol atende, com total conhecimento da economia regional.

Uma das metas é aplicar o plano de ampliação do atendimento da instituição nos municípios. Hoje a BluSol está presente em 71. O último ponto de atendimento foi em São José dos Pinhais (PR).

Ao lado de Ehmke, como vice-presidente, estará Ido José Steiner. Steiner enalteceu a capacidade técnica do presidente para comandar a instituição.



Presidente Ralf Marcos Ehmke

INSTITUTION ELECTED THE NEW PRESIDENT. Ralf Marcos Ehmke was elected the new president of the Community Credit Institution Solidariedade Blumenau (BluSol). He took office on July 1st and will be ahead of the institution until 2019. As the new president, he assures that his term will be marked by the implementation of a corporate governance system that prioritizes transparency, social responsibility and commitment to all institution stakeholders.

"Blusol staff and the work done over our history changed the lives of many people for better", says Ehmke. He points out that over the course of the years the institution served more than 45 thousand clients, totaling R\$ 327 million in loans granted.

Ehmke, who has been a member of the board of directors for the last 14 years, is an economist and professor at the Regional University of Blumenau (Furb). Ever since, he has held the position of vice-president for many years and always stood out in the popularization of the microcredit in the regions covered by Blusol, especially because of his deep knowledge of the regional economy.

One of his goals is to keep expanding the institution's outreach. Currently, Blusol is present in 71 municipalities. The latest branch was opened in São José dos Pinhais (PR).

The new vice-president, Ido José Steiner, is also looking forward to helping Ehmke in the challenges to come. He notes that the technical expertise of the president will be a decisive factor in the accomplishment of these new goals.

3ª Convenção

Os profissionais das dez filiais da BluSol - Instituição Comunitária de Crédito Blumenau Solidariedade se reuniram na terceira convenção da entidade, no dia 5 de maio, no Hotel Raul's, em Gaspar. Eles receberam informações sobre boas práticas de agentes de crédito, o Programa de Responsabilidade Socioambiental da BluSol e a campanha de 20 anos da entidade, celebrados em agosto deste ano. Além disso, o coach executivo Fabiano Goldacker ministrou a palestra "A Excelência Contagia"; a consultora organizacional Juliana Olbrzymek falou sobre "Como usar as emoções ao nosso favor"; e a palestrante e escritora Juci Nones apresentou dicas sobre "Como desenvolver os oito hábitos das pessoas altamente eficazes". Houve, ainda, premiação dos agentes de crédito da BluSol que se destacaram em 2016.

OIKOCREDIT

No final do ano passado a BluSol fechou seu primeiro empréstimo de fundos com uma instituição internacional, a Oikocredit. Os 2 milhões de dólares serão aplicados ao mercado e com isso promoverão expansão da carteira de créditos.

PARANÁ

A BluSol atende região de São José dos Pinhais desde outubro de 2015. Em 2016, o atendimento foi ampliado para a área metropolitana como Curitiba, Fazenda Rio Grande, Piraquara e Pinhais. A expansão ocorreu de forma planejada para garantir a sustentabilidade.

NOVO SITE E FANPAGE

Entre as estratégias de marketing digital deste ano esteve a reformulação do site e criação da fanpage. Com o site reformulado os clientes encontram as informações que procuram de forma intuitiva e no blog encontram dicas de gestão e carreira.



3TH BLUSOL CONVENTION - On May 5th, the Community Credit Institution Solidariedade Blumenau (BluSol) held a convention in Gaspar, at the Hotel Raul's, with the participation of professionals from all institution 10 branches. During the event they received information on the best practices for loan officers, on the BluSol's Socio-Environmental Responsibility Program and on the 20th anniversary campaign, which was celebrated last August. The executive coach Fabiano Goldacker gave a lecture titled "Excellence is contagious", the organizational consultant Juliana Olbrzymek gave a talk on "how to use emotions in our favor", and the speaker and writer Juci Nones gave a talk on "how to develop the eight habits of highly effective people". Additionally, BluSol loan officers that stood out in 2016 were awarded prizes during the event.

OIKOCREDIT - At the end of last year,

Blusol partnered for the first time with an international organization, the Oikocredit. The amount of US\$ 2 million will be invested in the market and will reflect in an increase in the credit portfolio.

PARANÁ - BluSol serves the region of São José dos Pinhais since October 2015. In 2016, the institution also started covering Curitiba, Fazenda Rio Grande, Piraquara and Pinhais.

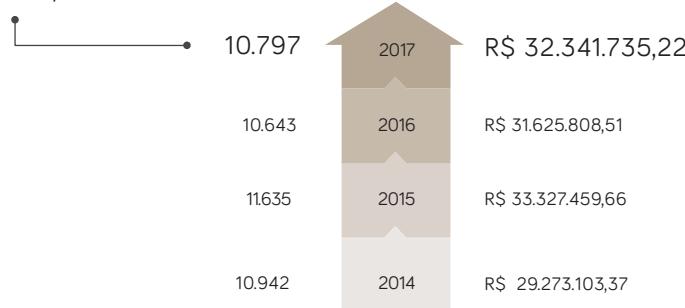
The expansion occurred in a planned and structured manner to ensure its sustainability.

NEW WEBSITE AND FANPAGE - Among the new marketing strategies adopted this year were the reformulation of the website and the creation of a fanpage. The website was rebuilt and redesigned. Now clients can more intuitively and efficiently navigate through the site and access information. In the blog they can find valuable hints on business management and career.



Nº DE CLIENTES ATIVOS

Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA

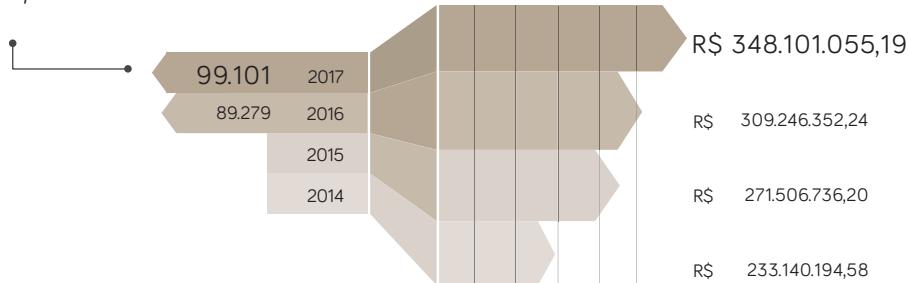
Active loans portfolio



(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

Nº DE OPERAÇÕES

Nº of operations



VALOR FINANCIADO

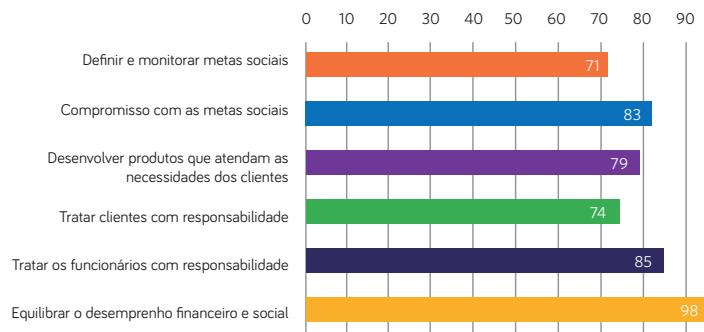
Financed amount



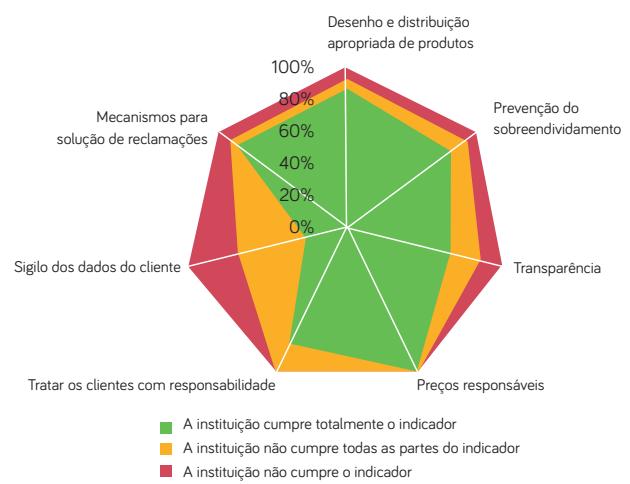
(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE



- A instituição cumpre totalmente o indicador
- A instituição não cumpre todas as partes do indicador
- A instituição não cumpre o indicador

Water e Banco da Família

uma parceria para salvar vidas



**Water Credit:
Microcrédito para o
Financiamento de
Água e Saneamento**

O Banco da Família é o primeiro parceiro no Brasil da ONG Water.org no projeto Water Crédito: microcrédito para o financiamento de água e saneamento. O objetivo é possibilitar a milhares de famílias o acesso à água tratada e a instalações sanitárias completas. “A concretização de sistemas de saneamento básico em comunidades mais carentes apresenta um grande passo de cidadania e responsabilidade, elevando efetivamente o que se entende por desenvolvimento social”, ressalta a presidente do Banco da Família, Isabel Baggio.

Fundada pelo ator Matt Damon e por Gary White, a Water é uma organização internacional sem fins lucrativos, pioneira em soluções sustentáveis inovadoras para a crise global de água e saneamento.

A FALTA DE ÁGUA POTÁVEL NO MUNDO. Uma entre 10 pessoas no mundo em desenvolvimento não tem acesso à água potável. “É desnecessário e inaceitável que a cada 90 segundos uma criança morra de uma doença relacionada com a água. Precisamos de parceiros e recursos investidos – tanto humanos quanto financeiros – para ajudar a acabar com a crise global da água”, resume Matt Damon.

Para a presidente do Banco da Família, Isabel Baggio, essa parceria pode mudar a realidade de muitas famílias além de colaborar para o desenvolvimento socioeconômico da nossa região. “O custo para a prevenção de doenças, ou seja, a construção de instalações sanitárias acaba sendo até mais barato do que os gastos com as tentativas de cura e tratamento de doenças, isso sem contar o valor imensurável das vidas perdidas”.

WATER AND BANCO DA FAMÍLIA - A PARTNERSHIP THAT IS SAVING LIVES. Banco da Família is the first partner of the NGO Water.org in Brazil, where they jointly launched the project “Water Credit: microcredit loans for water and sanitation”. The objective of this initiative is to ensure that thousands of households have access to safe water and basic sanitation. “The creation of basic sanitation systems in communities in need is an important step towards raising awareness on citizenship and social responsibility, effectively enhancing the concept of social development”, points out the president of Banco da Família, Isabel Baggio.

Founded by the actor Matt Damon and Gary White, Water.org is an international nonprofit organization that works with local partners to deliver innovative and sustainable solutions to water and sanitation challenges around the world.

Lack of access to safe water. Today, 1 in 10 people lack access to safe water in developing countries. “It is unnecessary and unacceptable that every 90 seconds a child dies from a water-related disease. “We need partners and committed resources – both human and capital – to help end the global water crisis”, says Gary White.

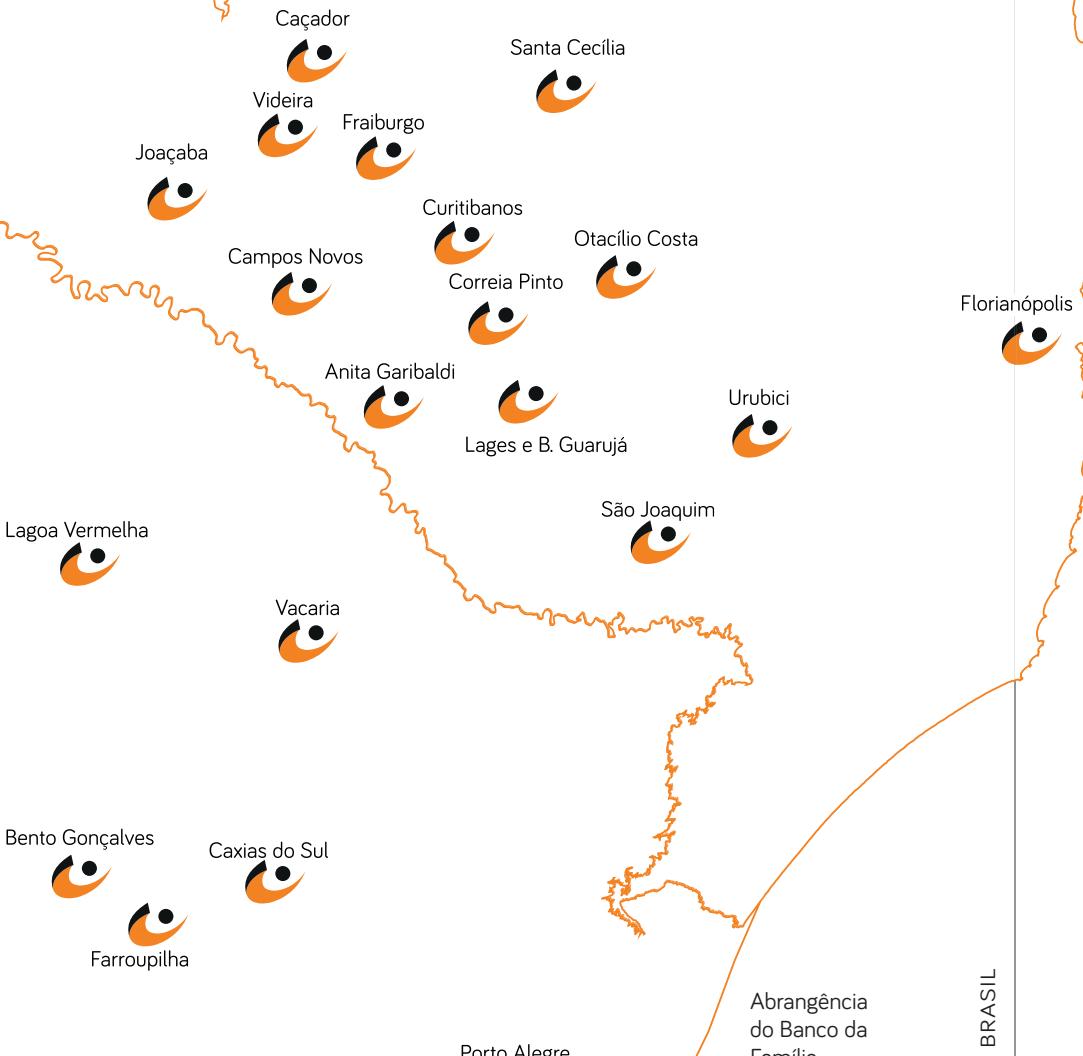
The president of Banco da Família, Isabel Baggio, believes that this partnership will change the lives of thousands of families for better, also contributing towards the socioeconomic development of our region. “Investing in the prevention of diseases, that is to say the construction of sanitary facilities, is usually less costly than expending in medicines and treatments, not to mention all the lives that could have been saved”.

Mudando a realidade

A história do Banco da Família registra uma das experiências mais importantes em negócios inclusivos na América Latina. Iniciada em 1998, por uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária, da Associação Comercial e Industrial de Lages (SC), então presidida por Isabel Baggio, a Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família - Banco da Família surgiu para atender uma lacuna na oferta de crédito para impulsionar o empreendedorismo na região de Lages, onde 98% dos negócios eram micro ou pequenas empresas.

Com um modelo eficaz, que permitiu que o seu crescimento acontecesse de forma sustentável, o Banco da Família expandiu ano após ano até se tornar a maior operação de microcrédito do Sul do país. Neste período, concedeu cerca de R\$ 440 milhões de crédito, impulsionando os negócios de 248.154 mil empreendedores, em 70 municípios de Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Os pequenos negócios gerados a partir da atuação do Banco da Família nos locais onde estão situadas suas agências e postos de atendimento, crescem e melhoram a qualidade de vida das famílias empreendedoras e da comunidade em seu entorno. "Aí é que está o grande benefício: quando um empreendedor cresce, ele ajuda a comunidade inteira a prosperar. Começam a surgir outros empreendedores, que podem gerar postos de trabalho, que melhoram a vida de todos à sua volta", observa a presidente do Banco da Família, Isabel Baggio, ressaltando que "uma grande parte dos clientes de microcrédito investe um percentual dos ganhos na educação de seus filhos e assim o país inteiro se beneficia".



CHANGING THE REALITY. The story of Banco da Família represents one of the most important experiences in financial inclusion in Latin America. The Brazilian Association for Family Development - Banco da Família was founded in 1998, by an initiative of the Chamber of the Businesswomen and the Chamber of Commerce and Industry of Lages, which at the time had Isabel Baggio as president. The institution was created to meet the increasing demand of credit and leverage entrepreneurial initiatives in the region of Lages, where 98% of the entrepreneurs were running micro or small businesses.

The adoption of an effective model enabled Banco da Família to grow sustainably and keep expanding year after year, until it became the largest microcredit provider in the South of Brazil. In this period, the MFI registered nearly R\$ 440 million in loans granted to 248.154

entrepreneurs in 70 municipalities in Santa Catarina and Rio Grande do Sul.

Thanks to Banco da Família, thousands of new small businesses are now thriving in Lages and in the regions covered by the institution's branches and banking agents. As they grow, these entrepreneurs improve the quality of life of their families and the entire community where they live. "We believe and bet in this virtuous cycle: When entrepreneurs grow, they are also bringing prosperity to their communities. Then, others start to follow their example, in turn creating more jobs and improving the quality of life of their own families and thousands of other families", observes the president of Banco da Família, Isabel Baggio. She also pointed out that "most microcredit borrowers tend to invest part of their profits in their children education, which will ultimately benefit not only their regions, but the country as a whole".

Crédito como inclusão social

Talentosos, criativos e persistentes, os empreendedores - clientes do Banco da Família, encontraram na combinação de crédito e orientação financeira o impulso que faltava para fortalecer seus projetos. "Essas experiências transformadoras nos dão orgulho e satisfação e nos incentivam a continuar aprimorando e ampliando o nosso trabalho", ressalta a diretora administrativa do Banco da Família, Geórgia Michelin Schmidt.

"Me senti uma empresária depois que conheci o Banco da Família". Rosângela Maria Albuquerque define como a instituição lhe proporcionou a oportunidade de melhorar de vida. Ela trabalhava como empregada doméstica e para complementar a renda fabricava, manualmente, pantufas. Ela mesma vendia seu

produto, mas como pagamento, recebia muitos cheques pré-datados, e por conta disto ficava sem condições para comprar nova matéria prima.

Foi então, que sua irmã, Sônia M. Albuquerque, sugeriu que ela buscasse no Banco da Família a linha de crédito Troca de Cheques, que tem como objetivo antecipar o recebimento de cheques pré-datados aos seus clientes. A empresária afirma que foi muito bem recebida na instituição, lá fez um cadastro e, uma semana depois, recebeu a visita de uma agente de crédito.

A fábrica de Rosângela fica anexa à sua casa e além das pantufas, a microempreendedora também desenvolveu uma linha de acessórios pet e enfeites para datas comemorativas.

Este ano, a família comprou um carro para os filhos irem para o colégio, conquistando mais qualidade de vida, conforto e segurança. Rosângela é cliente do Banco da Família desde 2011.

SOCIAL INCLUSION THROUGH MICROFINANCE. Banco da Família clients are talented, creative and hardworking. At the institution they find the perfect combination of financial support and guidance to transform their projects into realities or expand their businesses. "These transformative experiences are certainly a matter of pride and satisfaction for us all. It's an encouragement for us to keep improving and expanding our work", says Geórgia Michelin Schmidt, the administrative director of Banco da Família.

"I felt like a real businesswoman for the first time after I became Banco da Família's client", says Rosângela Maria Albuquerque. "That was a turning point in my life". For many years she worked as a domestic worker and she also made slippers as an extra source of income. But for many of the products sold, the payment was in the form of post-dated checks, which was a real problem as she couldn't afford to buy the raw materials to make new slippers.

At the suggestion of her sister Sônia M. Albuquerque she decided to go to Banco da Família and apply for a line of credit that cashed-in post-dated checks. "The staff was very attentive and helpful", recalls the businesswoman. A week later she was visited by one of the loan officers.

Rosângela set up her shop beside her house, where today she makes the slippers and also accessories for pets and personalized decorations.

This year, she bought a car to take the children to school, which brought much more quality of life, comfort and safety to her family. Rosângela is a Banco da Família client since 2011.



Rumo ao sucesso!

Café, suco ou refrigerante? Os clientes escolhem primeiro o lanche: o famoso pastel de carne ou a coxinha feita com massa de aipim. Essas são as especialidades e diferenciais do comércio de Jani Aparecida Garcia Ribeiro. Moradora do bairro Guarujá, ela é proprietária de uma pastelaria junto com seu esposo. Foi conversando com um de seus clientes que a microempresária soube como funciona a concessão de crédito no Banco da Família. Ela conta que o negócio estava dando certo, mas precisava de dinheiro para investir na pastelaria, arrumar

bancos e fazer estoques maiores. Depois da dica do cliente, buscou no Banco da Família a chance de crescer e foi o que aconteceu. "Os empréstimos foram muito importantes e me ajudaram a crescer", ressalta a empreendedora, que menciona também o excelente atendimento dos agentes de crédito.

A empresária é cliente do Banco da Família há mais de cinco anos e fez recentemente mais um empréstimo, agora para melhorar a infraestrutura da cozinha. Organizada, Jani desenvolveu um processo dentro da cozinha para a preparação dos alimentos: da produção da massa até o momento da fritura dos salgados todos os utensílios são organizados por ordem de uso. "Assim tudo funciona melhor", resume enquanto se dedica a atender sua clientela.



ON THE ROAD TO SUCCESS! Coffee, juice or a soft drink? But first, customers need to choose what they are going to eat: the popular meat pastel or the coxinha (Brazilian breaded and deep fried snack filled with shredded chicken) made with cassava dough. These are the most popular choices at Jani Aparecida Garcia Ribeiro's snack bar. She and her husband opened their business at the neighborhood of Guarujá, where they live. It was during a conversation with one of her customers that Jani learned about the lines of credit offered at Banco da Família. She recalls the her business was already going well, but she still needed money to invest in the snack bar, buy new seats and inventory. She decided to follow her customer's suggestion and went to Banco da Família hoping that she would get the support she needed And that is exactly what happened. "The loans were very important and helped me to grow", stresses the entrepreneur, also mentioning the excellent service provided by the loan officers.

The businesswoman has been a Banco da Família's client for more than 5 years. Recently, she took another loan, this time to invest in the kitchen. Jani is a very organized person, and she has even developed her own process to prepare the snacks: from the making of the dough to the frying stage all utensils utensils are placed in the order of usage. "It works better that way", she says while serving her customers.

Crédito sob medida!

Além de oferecer o microcrédito produtivo orientado, o Banco da Família opera também com uma linha de crédito para reforma e aquisição de casa. Nessas linhas são atendidas as necessidades das pessoas mais vulneráveis, identificando-se potenciais clientes em meio àqueles que sequer haviam solicitado a obtenção do crédito, por considerarem algo fora de seu alcance. Temos orgulho do indicador risco 0%, na linha BF CASA.

Há também a linha Crédito Família, que leva soluções aos clientes em necessidades extraordinárias, como situações de saúde, emissão de carteira de motorista e formatura. "Oferecemos também uma linha de crédito para a recuperação de moradias danificadas, em situações adversas como enchentes ou tempestades", informa a diretora de crédito, Elaine Amaral Fernandes.

Divulgação / Banco da Família



A família de Luiz Carlos Silva Lopes, Soleide Silva Lopes e Thiago Guilherme Lopes

CUSTOM CREDIT. Besides providing the productive and oriented microcredit, Banco da Família also offers lines of credit for home improvements or for buying a house. These lines of credit are focused on for low-income families and individuals. One of the institution's strategies is to look for people that had never applied for credit because they assumed it was out of their reach. We are proud to say that our default rate is 0% in the line of credit BF CASA.

Another popular product is the "Family Credit", which offers solutions for unexpected (or expected) expenses such as health problems, gra-

duations or taking a driver's license, among others. "We also have a line of credit for the recovery of houses damaged in floods or storms", explains the credit director Elaine Amaral Fernandes.

BF APP

Banco da Família developed an app that gives you access to a financial spreadsheet and other services such as contacting Banco da Família branches and quick information on our products and services. Simple like that!
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.droids.i.institution.app>

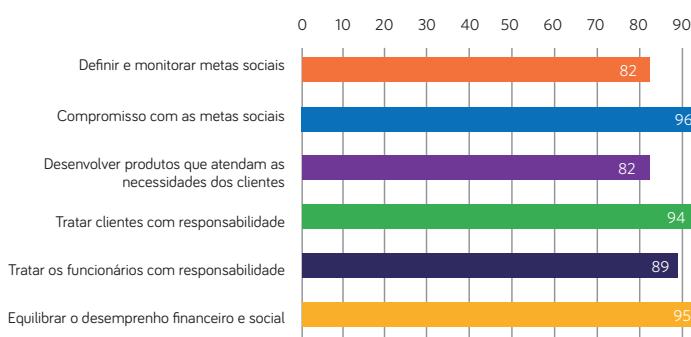


O Banco da Família desenvolveu um aplicativo que disponibiliza uma planilha para gestão financeira e oferece ainda mais facilidades: é possível entrar em contato com as agências do Banco da Família, navegando por GPS e acessar os produtos. Simples assim!

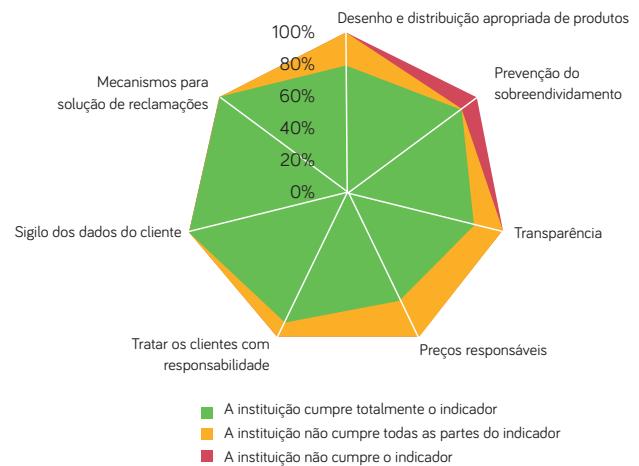
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.droids.i.institution.app>

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO

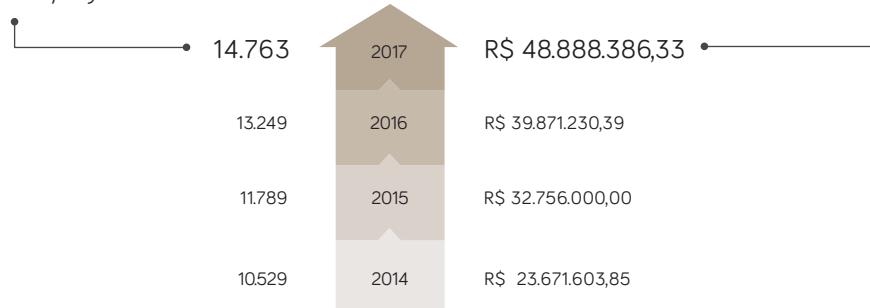


PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE





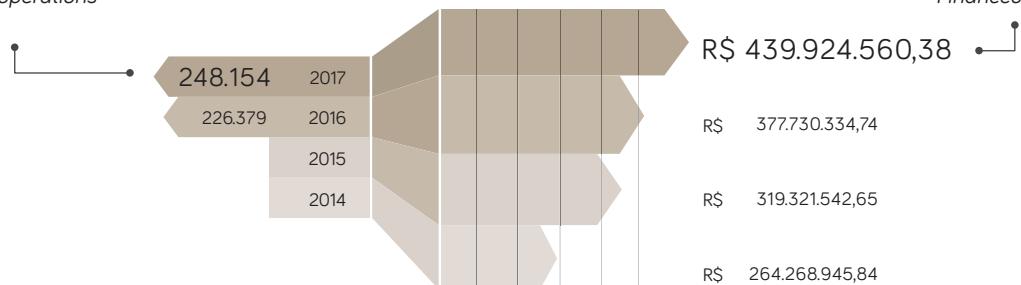
Nº DE CLIENTES ATIVOS
Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA
Active loans portfolio

R\$ 48.888.386,33
 R\$ 39.871.230,39
 R\$ 32.756.000,00
 R\$ 23.671.603,85

Nº DE OPERAÇÕES
Nº of operations



VALOR FINANCIADO
Financed amount

R\$ 439.924.560,38
 R\$ 377.730.334,74
 R\$ 319.321.542,65
 R\$ 264.268.945,84

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

30,30	Fundamental
43,15	Médio
8,34	Superior
2,78	Analfabeto
15,43	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
15.493	135.660
14.936 — 2016 — 124.819	
13.741 — 2015 — 113.124	
11.724 — 2014 — 94.784	

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

12,68	0 a 1 ano
28,68	1 a 3 anos
37,17	+ 3 anos
21,47	Não informado

SEGMENTO
Segment

74,20	Serviços / Services
14,79	Comércio / Trade
8,15	Indústria / Industry
2,86	Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile

57,87	10,83	Formal
42,13	89,17	Informal

(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

Banco do Empreendedor

é parceiro de iniciativa inédita para os MEIs



A Prefeitura de Palhoça implantou o Programa Salto para microempreendedores individuais (MEIs). Trata-se de uma parceria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Planejamento de Palhoça com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), Impact Hub e o Banco do Empreendedor.

A iniciativa inédita e pioneira oferece modernas ferramentas de gestão e inovação para aumentar as chances de sucesso nas atividades dos MEIs. Promove, ao longo de seis meses, uma série de workshops, mentorias personalizadas, consultorias, troca de experiências e apresentação de casos de sucesso inspiradores.

“O Banco do Empreendedor não poderia ficar de fora, dando suporte financeiro a quem precisa acelerar o seu crescimento”, enfatizou Luiz Carlo Floriani, diretor-superintendente do BE.

O PROGRAMA É DIVIDIDO EM TRÊS ETAPAS:

SALTINHOS: Durante os meses de maio e junho ocorreram eventos nos bairros de Palhoça que permitiram conhecer e experimentar o programa. Esses workshops oportunizaram entender melhor as metodologias do Salto.

SEGUNDO SALTO: O programa intensivo começou em meados de junho com workshops e mentorias focadas em negócios.

TERCEIRO SALTO: Em agosto iniciou a última etapa. Com a ajuda de mentores pessoais, cada MEI colocou a mão na massa de implementação de estratégias de crescimento.

BANCO DO EMPREENDEDOR IS A PARTNER IN GROUNDBREAKING INITIATIVE TO SUPPORT IMEs. The city administration of Palhoça launched the “Programa Salto” aimed at individual microentrepreneurs (IMEs). The program is the result of a partnership between the Department of Economic Development and Planning of Palhoça, the Brazilian Micro and Small Business Support Service (Sebrae), Impact Hub and Banco do Empreendedor.

This unprecedented initiative aims at providing individual microentrepreneurs with modern management and innovation tools, increasing their chances of success in the market. For a period of 6 months, the program will offer a series of workshops, trainings, consulting services, exchanges of ideas and the presentation of inspiring success stories.

“Banco do Empreendedor is doing its part by providing financial support to those seeking for alternatives to invest in their businesses”, observed the Luiz Carlo Floriani, superintendent director of the institution.

The program was divided into three stages:

1st - From May to June the calendar included events in neighborhoods of Palhoça to introduce the program to the population and clarify doubts. These workshops focused on explaining the methodologies used in the program.

2nd - By the end of June the work was intensified with workshops and mentoring focused on business.

3rd - The last stage was started in August. With the support from several mentors, each individual microentrepreneur had the opportunity to put into practice several ideas to develop their businesses.

Especialista em programas Juro Zero

O Banco do Empreendedor é a organização de microcrédito líder no ranking do Programa Juro Zero do Governo do Estado com 18.053 operações que já liberou quase R\$ 50 milhões. Esse desempenho representa 25% do total liberado em Santa Catarina.

O sucesso está incentivando que as prefeituras implementem iniciativa semelhante. É o caso do programa “Juro Zero Floripa”, lançado pela prefeitura de Florianópolis, com a parceria do Banco do Empreendedor, SEBRAE/SC e Ampe Metropolitana. O programa concederá empréstimos de até R\$ 7 mil para microempreendedores individuais e de até R\$ 10 mil para microempresas de Florianópolis. Aliás, a novidade é justamente o Juro Zero para microempresas.

Para microempreendedores individuais, o pagamento poderá ser feito em oito parcelas, a última paga pela prefeitura, caso as sete primeiras sejam pagas em dia. As microempresas podem pagar em 12 parcelas, as duas últimas pagas pela prefeitura, se as 10 iniciais forem pagas em dia.

A prefeitura será a avalista. O objetivo é retirar mais de 20 mil trabalhadores da informalidade e incentivar a geração de emprego e renda. Além disso, pretende dar à população de baixa renda acesso a serviços financeiros.

SPECIALIZED IN ZERO INTEREST RATE PROGRAMS. Banco do Empreendedor occupies the first position in the ranking of the Zero Interest Rate State Program, with 18.053 loans granted and nearly R\$ 50 million in disbursements. This amount represents 25% of all loans extended in Santa Catarina under the program.

The success didn't go unnoticed and now other municipalities are starting to adopt similar schemes. One example is the “Floripa Zero Interest Rate Program”, launched by the city administration of Florianópolis, in partnership with Banco do Empreendedor, Sebrae/SC and Ampe Metropolitana. The program will provide loans of up to R\$ 7 thousand to individual microentrepreneurs and of up to R\$ 10 thousand to small business owners from Florianópolis. In fact, the novelty is precisely the line of credit designed specifically for microentrepreneurs.

In the case of individual microentrepreneurs, the loan can be repaid in up to 8 installments; if the first seven payments were made on time, the last one is paid by the city administration. As for small businesses, the loan can be divided into up to 12 monthly installments, and if the first 10 payments were made on time, the last two are paid by the city administration.

The City Hall acts as the co-signer for these operations. The aim is to register more than 20 thousand people currently working in the informal sector, which will also lead to the generation of more jobs and income. Most importantly, the program is promoting the economic inclusion of low-income populations by ensuring that they also have access to financial services.



Fotos Divulgação / Banco do Empreendedor



Campanhas
do BE
mobilizam a
comunidade

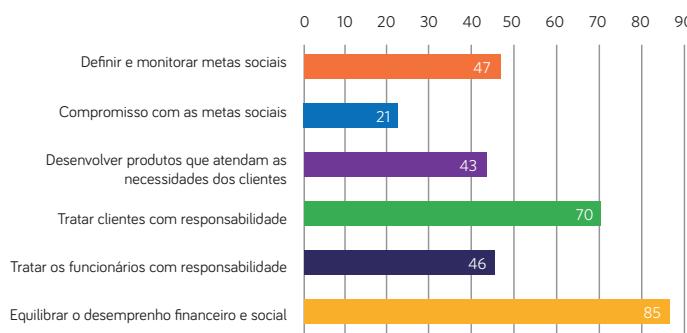
Campanhas sociais mobilizam colaboradores do BE

Doar faz bem ao coração. Com este slogan o Banco do Empreendedor vem promovendo ações sociais que conseguem mobilizar as 22 unidades de atendimentos espalhadas pelo Estado. Em 2017, o BE realizou a segunda edição da "Campanha do Agasalho", que beneficiou dezenas de instituições beneficentes. A outra campanha é de doação de brinquedos. As unidades da organização se transformam em verdadeiras redes de solidariedade.

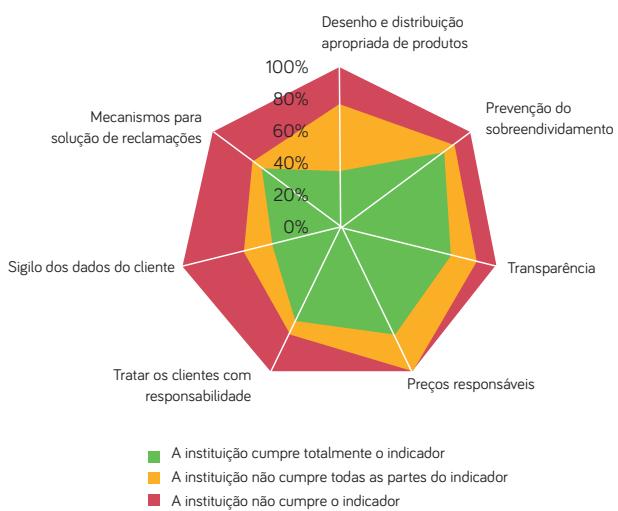
SOCIAL CAMPAIGNS MOBILIZE EMPLOYEES AT BE. Donating is good for the soul. With this slogan, Banco do Empreendedor carries out several social actions in the regions it operates, mobilizing all 22 branches spread throughout the state. In 2017, the institution promoted the second edition of the Winter Clothes Campaign, which benefited dozens of charity institutions. It also organized a toy collection campaign. During these occasions, Banco do Empreendedor branches became real solidarity networks.

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO

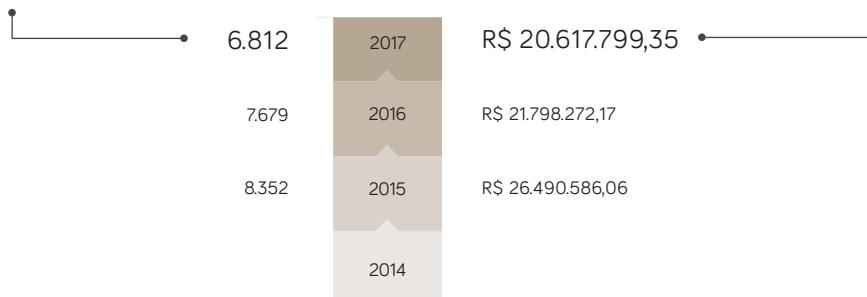


PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE





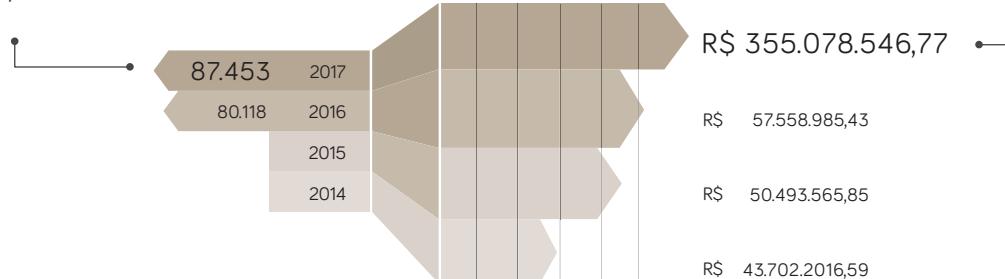
Nº DE CLIENTES ATIVOS
Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA
Active loans portfolio

R\$ 20.617.799,35

Nº DE OPERAÇÕES
Nº of operations



VALOR FINANCIADO
Financed amount

R\$ 355.078.546,77

R\$ 57.558.985,43

R\$ 50.493.565,85

R\$ 43.702.2016,59

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

25,26	Fundamental
53,51	Médio
19,97	Superior
0,64	Analfabeto
0,63	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
10.783	73.746
8.090	65.458
5.241	73.996
3.846	39.428

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

9,40	0 a 1 ano
10,93	1 a 2 anos
23,65	2 a 5 anos
56,02	+ 5 anos

SEGMENTO
Segment

28,32	Serviços / Services
27,35	Comércio / Trade
42,93	Indústria / Industry
1,40	Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile

48,45	51,55
55,65	Formal
44,35	Informal

(da data de
fundação até 30 de
junho de 2017)

Promovendo o desenvolvimento regional



Diretor Presidente, Gilson Pedrassani



Gerente executivo, Nivaldo Brey Junior

Criado com o objetivo de conceder crédito por modelo alternativo, o microcrédito, o Banco do Planalto Norte busca o crescimento de empreendimentos de micro e pequeno porte, formais, informais, dirigidos por pessoas de baixa renda.

A região atendida pela instituição compõe os municípios do eixo da BR-280, Porto União a Campo Alegre, mais a BR-116, de Mafra a Monte Castelo, esta região do Planalto Norte de Santa Catarina está procurando sua nova vocação após ter exaurido suas riquezas naturais através da exploração desenfreada e sem planejamento futuro. O Banco do Planalto Norte tem conseguido um dos melhores índices de produtividade em comparação com outras instituições que estão em regiões economicamente e populacionalmente maiores.

Acompanhando este desenvolvimento, o Gerente Executivo Nivaldo Brey Junior com 17 anos na função é o profissional com mais tempo de atuação, neste cargo, entre as organizações de Santa Catarina. "O Microcrédito é uma das principais ferramentas de desenvolvimento sustentável e solidário e no momento que o Planalto Norte começa a retomar o caminho do crescimento, o Banco do Planalto Norte se constitui em importante estratégia para o fortalecimento da região", afirma o gerente executivo.

"Quando uma pessoa que nunca havia conseguido dinheiro emprestado, paga a primeira prestação, sua felicidade é imensa, pois ela está provando ser capaz de ganhar o suficiente para saldar sua dívida", complementa o diretor presidente Gilson Pedrassani.



Com persistência, Ana venceu as adversidades

Ana Maria Baio é exemplo de perseverança. Ela é proprietária de um viveiro. Perdeu um filho e para manter-se firme, há cerca de 5 anos, resolveu cultivar plantas.

Em 2014, um forte vento destruiu metade do negócio. Com o apoio do Banco do Planalto Norte e um crédito de R\$ 3 mil reconstruiu o local. No mesmo ano, outro evento natural abalou a microempreendedora. Demorou um mês para reerguer o negócio. Ela conseguiu e cresceu. Pegou o segundo crédito para comprar uma caminhonete, e o terceiro para abrir uma agropecuária onde, hoje, vende as plantas e outros produtos. Em pouco tempo, com o apoio do Banco do Planalto Norte, hoje é referência na cidade.



No viveiro são cultivadas 20 variedades de flores e 30 de hortaliças

ANA SUCCEEDED BECAUSE OF HER HARD WORK AND DETERMINATION. Ana Maria Baio is a perfect example of how perseverance and determination can overcome obstacles. She owns a thriving flowers and vegetables nursery in the municipality of Canoinhas. After she lost a son, 5 years ago, she decided to grow plants.

But in 2014 a strong storm destroyed half of her business. With the support of Banco do Planalto Norte and a loan of R\$ 3.000 she was able to rebuild the place. That same year, she suffered another blow when the

city faced a flood and her nursery was totally submerged. She lost more than 10 thousand seedlings. It took her over one month to put the business back on track. But she made it and despite the difficulties she kept growing. The second loan was used to purchase a small truck and the third loan helped her open an agricultural supply store where she currently sells plants and other farm supplies. With the support from Banco do Planalto Norte, it was only a matter of a few years for Ana to transform her ideas into reality and today her business is a reference in the city.

Competitividade

Três operações de microcrédito concedidas pelo Banco do Planalto Norte contribuíram para a microempresa de Robson Mateus Bueno crescer e se tornar competitiva no ramo de sofás e estofados. Ele se aperfeiçoou e montou o seu pequeno negócio. Começou na reforma e hoje desenha e constrói sob medida, sua especialidade.

A primeira concessão de microcrédito foi usada na compra de um reboque para entregar as encomendas. Na segunda e terceira operações utilizou para capital de giro, construir uma cobertura na área externa do barracão e na compra de máquinas.

A qualidade de suas fabricações ganhou fama e Robson precisou alugar outro barracão de 150 metros quadrados.

QUALITY AND COMPETITIVENESS. Three microcredit loans granted by Banco do Planalto Norte were all it took for the small business owned by Robson Mateus Bueno to grow and become competitive in the segment of sofas and upholstery in the region of Canoinhas. After a period of planning and training he started his small business behind his house. Robson started with couch covers and upholstery repairs and today he makes custom designed furniture.

The first microcredit loan was used to



O espaço atrás de casa onde Robson fabrica os sofás é pequeno, possui apenas 36 m²

buy a trailer to transport the products. The second and third loans were used to buy new equipment, new roofing, as well as to serve as working capital.

The quality of his customized products soon became known in the region and as the number of buyers grew he needed to rent another place (150 square meters) to meet the new demand. In the future, after he secures a place in the market, he plans to open his own shop, with a stock of sofas and headboards, where he can sell his products.

PROMOTING REGIONAL DEVELOPMENT. Banco do Planalto Norte was created with the objective of extending credit in an alternative model, the 'microcredit', aiming at the promotion, development and the consolidation of micro and small enterprises, formal or informal, run by low income people, leading to economic and social development, and fighting poverty. The institution covers the regions from Porto União to Campo Alegre (following the BR-280 highway), and from Mafra to Monte Castelo (following the BR-116 highway). That part of the northern plateau of Santa Catarina is still looking for a new economic flagship, as much of its natural resources were exploited without any regard for the long term effects. And it is in such a scenario that Banco do Planalto Norte has been achieving one of the highest productivity rates when compared to other MFIs established in larger and better developed regions. And that was only possible thanks to the institution's differentiated services, taking advantage of all technologies available for its microcredit operations.

Nivaldo Brey Junior has been the institution's executive manager for the last 17 years, the longest time in the position among all state MFIs, and followed closely the development of the microcredit in Santa Catarina. "Microcredit is one of the most effective tools for a sustainable and supportive development, and Planalto Norte is following this path of growth, aiming this adjustment between the expansion in the economical activity and the reduction in the levels of poverty and inequality; Banco do Planalto Norte has become an important factor in the strengthening and development of the region", he says.

"When someone who had never had access to credit gets to pay the first installment, we can witness how proud and happy they are, because it's a proof that they are capable of paying back their debts", explains the director-president Gilson Pedrassani.



Cristiane, o marido, Gilvana e o pai Tadeus Massaneiro

Sucesso na região

Uma receita de molho de pimentão começou a fazer sucesso entre a vizinhança da família Rank Massaneiro. No começo, há cerca de 3 anos, a família começou a fabricar em proporção maior para vender entre os amigos e familiares. A receita ficou famosa e a microempresa Sabor Caseiro foi criada. A matriarca, Cristina Rank Massaneiro foi uma grande idealizadora e incentivou as filhas Gilvana e Cristiane a reformar um espaço atrás de casa. Cristina teve a oportunidade de ver a microempresa se estruturar, mas morreu devido a uma doença. Hoje suas filhas e o pai Tadeus Massaneiro carregam o entusiasmo da mãe e fabricam por mês 700 potes que são vendidos na região.

O Banco do Planalto Norte vem acompanhando esta história e é outro grande incentivador. A meta agora é organizar as finanças, aumentar o estoque e a produção.

THE SAUCE THAT CONQUERED THE PALATE OF THE REGION. A recipe of bell pepper sauce has become very popular in the neighborhood where the Rank Massaneiro family lives, in the municipality of Canoinhas. And there is no big secret ingredient involved, because what attracts people is its unmistakable home-made taste, as no industrialized ingredients are used in the preparation. All started when some 3 years ago the family started to produce the sauce to sell among relatives and friends. Many of their friends helped through word of mouth, and soon the product became popular.

Then they seized the opportunity and created the small enterprise Sabor Caseiro. Cristina Rank Massaneiro was who first came up with the idea of investing in a small business, and with the help of her daughters Gilvana and Cristiane they built a room behind their house to increase the production of the sauce. Cristina had the satisfaction see the business continue to grow, but unfortunately she died a couple of years later. Today her daughters and the father Tadeus Massaneiro are doing their best to live up to Cristina's enthusiasm and make over 700 jars a month, which are sold to several supermarkets in Canoinhas, São Bento do Sul, Mafra and Caçador.

Banco do Planalto Norte is proud to be part of that story and will keep supporting them.

Through the microcredit program they were able to buy equipment, raw material, products, jars and the vegetables. The goal now is to organize the business finances, invest in the inventory, increase the production and find new clients.



“O que me motiva a ser agente de crédito é oportunizar a melhoria de vida do microempreendedor e de sua família, compartilhando e apoiando seus sonhos”.

Boas ideias

Waldemar Sampaio, de 63 anos, trabalha no fornecimento de cestas básicas na região de Canoinhas. Cerca de 100 famílias compram deste microempreendedor que viu a oportunidade de ter o seu negócio. No estilo vendedor ambulante, ele bate de porta em porta das propriedades que necessitam de produtos básicos.

Com a parceria do Banco do Planalto Norte, Waldemar tem conseguido manter seu capital de giro e comprar os produtos para montar e oferecer as cestas antecipadamente.

Por muito tempo, toda a família de Waldemar tornou-se cliente do Banco do Planalto Norte. Foram mais de 15 concessões de crédito.

MICROCREDIT IS TURNING GOOD IDEAS INTO REALITY. Waldemar Sampaio, 63, sells food baskets in the region of Canoinhas. At present, some 100 families from the municipalities of Três Barras, Major Vieira, Papanduva and Canoinhas buy them from this microentrepreneur, who saw and opportunity to have his own business while at the same time helping families that live in the countryside and don't come to the city very often. A big part of his routine is traveling to rural properties offering his products, mostly food, cleaning and hygiene items.

The partnership with Banco do Planalto Norte has enabled Waldemar to keep a good working capital and buy in advance the products needed to make the food baskets.

Waldemar's family has been counting on the support from Banco do Planalto Norte for a long time. They have already taken more than 15 loans under the Productive Microcredit and the Zero Interest Rate programs.

“The reduced interest rates offered by the microcredit were a decisive factor for us to keep our business going and growing”.



Em uma sala comercial, em Canoinhas, Waldemar monta as cestas e vai distribuir para o interior



Matriz - Canoinhas/SC - Rua Vidal Ramos, 725, Centro, Canoinhas, SC

Fone/Fax: (47) 3622-4824

Planorte – Sociedade de Crédito ao Micro Empreendedor do Planalto Norte

Banco do Planalto Norte

Fundação / Founding : 24/02/2000

Nº colaboradores / Number employees: 14

Abrangência / Area of influence: Planalto Norte e Sul do Paraná

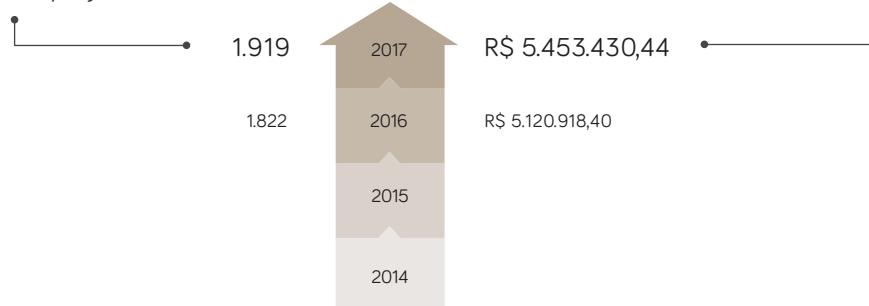
ACESSE:



bancodoplanalonorte.org.br

Nº DE CLIENTES ATIVOS

Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA

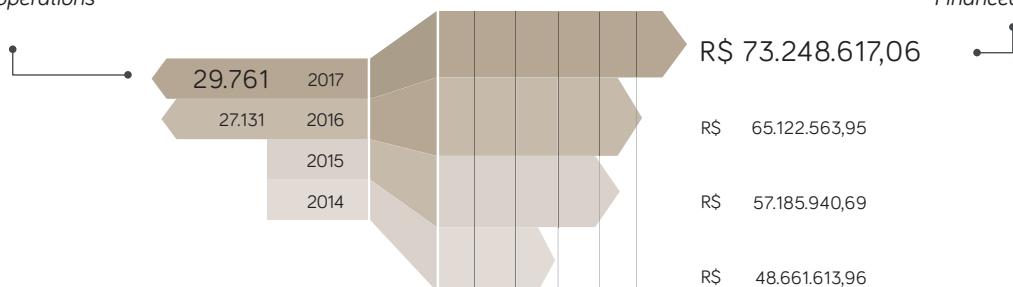
Active loans portfolio

R\$ 5.453.430,44

R\$ 5.120.918,40

Nº DE OPERAÇÕES

Nº of operations



VALOR FINANCIADO

Financed amount

R\$ 73.248.617,06

R\$ 65.122.563,95

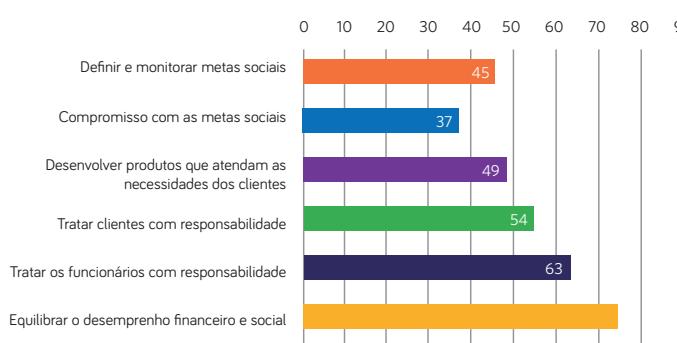
R\$ 57.185.940,69

R\$ 48.661.613,96

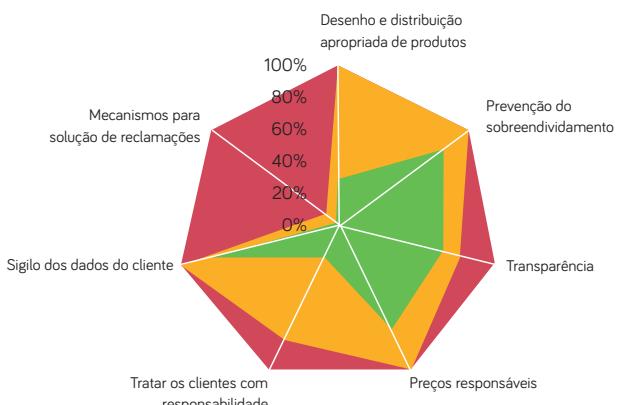
(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE



18 anos de Credioeste



A Credioeste comemora em 2017 a sua maioridade. Fundada em 19 de maio de 1999, a data não podia passar em branco. Uma grande festa foi realizada na agência com a participação dos colaboradores, conselho e presidência. A agência foi toda decorada e foram oferecidos bolo e salgadinhos para os participantes.

Desde sua fundação, até junho de 2017 a Credioeste liberou R\$ 63,67 milhões em créditos dentro do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado.

E para fomentar ainda mais a economia da região Oeste e dar mais garantias a seus clientes, a Credioeste é uma das conveniadas da Sociedade de Garantia de Crédito de Santa Catarina – SC Garantias. “Nosso objetivo é melhorar a renda das famílias, manter ou aumentar os postos de trabalho, além de movimentar a economia local”, ressalta o presidente Ivonei Barbiero.

SOLUÇÕES DIGITAIS

Segundo a tendência, a Credioeste implantou na agência um sistema de gerenciamento que facilitou o trabalho dos agentes de crédito e de toda a equipe. Foram adquiridos tablets e neles instalados um aplicativo para otimizar o tempo de atendimento ao cliente, facilitar a atualização de documentos, confirmação dos dados no sistema e consultar o histórico. Com esta nova tecnologia é possível também fazer e preencher o levantamento socioeconômico, colher a assinatura, bem como enviar por meio da plataforma online os documentos que poderão ser fotografados e anexados.

18 YEARS OF CREDIOESTE. In 2017, Credioeste celebrated the 18th anniversary of its operations in the state. Founded in May 19th 1999, the special date didn't go unnoticed. A big party was held with the presence of employees, council members and directors. The institution was decorated and drinks and snacks were offered to all.

From its creation to December 2016, Credioeste had granted over R\$ 60,3 million in loans under the National Oriented Productive Microcredit Program (PNMPO).

In order to foster the economy of the western region of Santa Catarina even further and bring more security to its clients, Credioeste became a member of the SC Garantias State Credit Guarantee Fund. “Our goal is to improve households income, maintain or create jobs, and develop the local economy”, points out the president Ivonei Barbiero.

DIGITAL SOLUTIONS. Following the trend, Credioeste implemented a new system of managing information, which has made the work of all staff and loan officers much more effective. The special app installed in the tablets bought by the institution has already resulted in a significant reduction in attendance time. With this new tool it is also possible to conduct socioeconomic surveys, update documents and check the clients credit history, collect digital signatures or send online documents to be scanned and attached to clients files.

Credioeste apoia projetos sociais

A Credioeste é uma grande incentivadora para o crescimento da sociedade. Dois grandes projetos desenvolvidos em Chapecó recebem total apoio da instituição: o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (Proerd) e o Programa Oratória nas Escolas.

Desenvolvido pelo 2º Batalhão de Polícia Militar/Fronteira (2º BPM/Fron), o Proerd recebeu da Credioeste a doação de 35 leões (ursos de pelúcia) para serem entregues aos alunos. A gerente executiva Marcia Biffi destaca que o projeto é fundamental para que os alunos tenham informações que os conscientizem sobre as consequências das drogas.

O Programa Oratória nas Escolas também conta com o apoio da Credioeste, tendo um representante da agência no juri. O programa é um estímulo ao estudo e reflexão dos jovens, assim como a mobilização da sociedade, sobre temas de preocupação mundial, tais como promoção da saúde, igualdade de gênero, respeito, autonomia, cidadania, paz, justiça, economia, meio ambiente, educação, segurança, entre outros. É baseado na realização de concursos de oratória em diversas etapas abordando um tema específico. Através da capacitação oferecida pelos instrutores locais, estudo do tema e conscientização de sua importância, o jovem elabora um discurso encorajador capaz de multiplicar suas ideias e mobilizar o ambiente onde está inserido.

CREDIOESTE SUPPORTS SOCIAL PROJECTS. Credioeste is a driving force for economic and social development. Currently, the institution supports directly two major social projects being carried out in Chapecó: the Drug Abuse Resistance Education Program (Proerd) and the "Schools Speech Contest".

The Proerd project, which is carried out by the 2º Military Police Battalion, recently received 35 plush lions from Credioeste to be distributed among students. The executive manager Marcia Biffi points out that the project plays a fundamental role in raising awareness among students about the dangers of drugs.

The "Schools Speech Contest" is also supported by Credioeste. One representative from the institution is always invited to be a member of the jury. The program was created to increase awareness among students about the importance of education and critical thinking. It is also aimed at mobilizing the community on issues that matter most, including health awareness, gender equality, respect, autonomy, peace, justice, economy, environment, education, safety, among others. The speech contest is composed of several stages, each addressing a specific topic. After lectures offered by local instructors and a serious research on the topics presented, the students need to give an eloquent speech with the potential to change their own lives and the communities where they live.



Participação da Credioeste em projetos que acontecem na região Oeste



3º Encontro de Microfinanças no Centenário de Chapecó

O município de Chapecó comemorou no dia 25 de agosto o seu centenário. A programação em comemoração a esta data tão importante foi extensa. Eventos, exposições, feiras de negócios, festivais, shows e mostras. Calendário que tem o foco na diversidade, na trajetória de desenvolvimento e na riqueza cultural do município.

O Oeste Catarinense vem conquistando, cada vez mais, espaço no quesito empreendedorismo. E para homenagear a cidade, a Amcred-SC realiza o 3º Encontro do Programa de Microfinanças de Santa Catarina em Chapecó, nos dias 16 e 17 de novembro, e contará com palestras, premiações, oficinas e muito mais.

3RD MICROFINANCE MEETING DURING CHAPECÓ'S 100TH ANNIVERSARY. Chapecó celebrated its centennial anniversary on August 25th. A wide range of attractions were offered to the population to celebrate this important date, including exhibitions, commercial fairs, festivals, shows and performances. The events calendar focused on the economic and cultural diversity of the municipality.

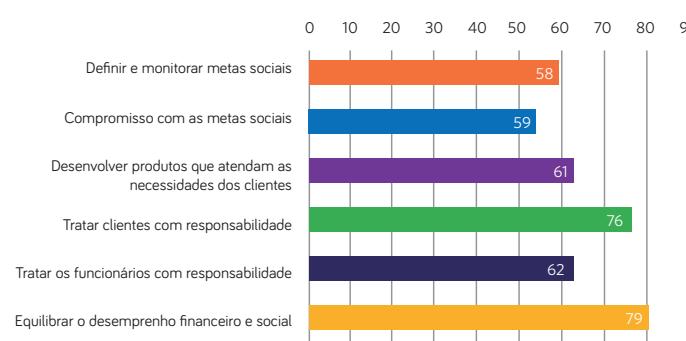
The Western region of Santa Catarina is increasingly becoming a reference in entrepreneurial initiatives. On 16th and 17th November, Amcred-SC will be holding the 3rd Santa Catarina Microfinance Meeting, which will feature talks, awards and workshops, among other activities.



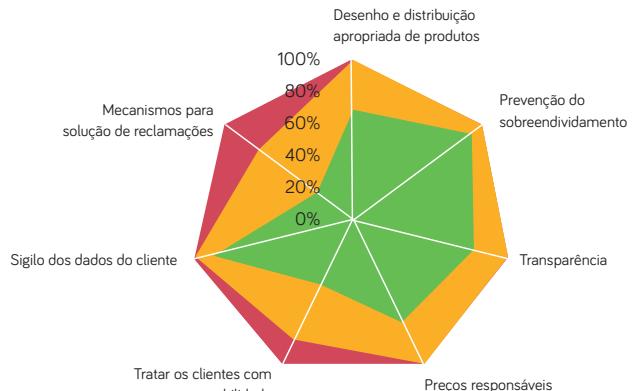
Vanderlei Tecchio / Divulgação

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



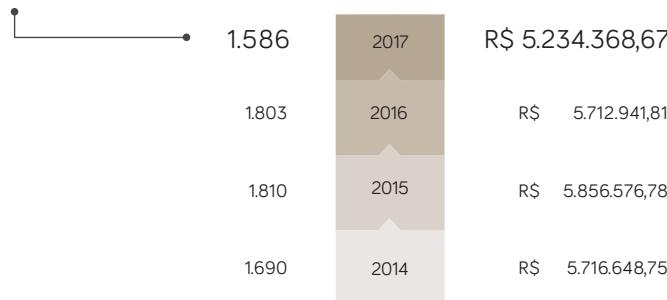
PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE



- A instituição cumpre totalmente o indicador
- A instituição não cumpre todas as partes do indicador
- A instituição não cumpre o indicador



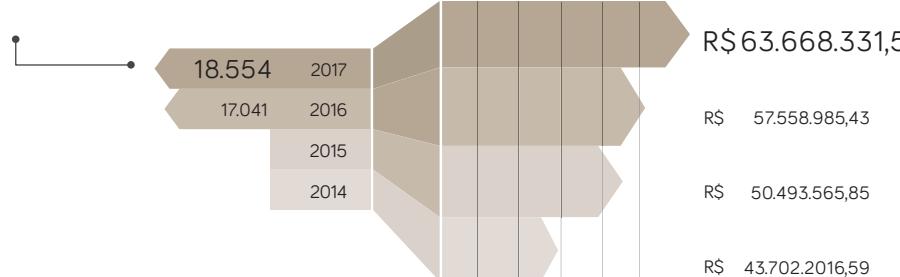
Nº DE CLIENTES ATIVOS
Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA
Active loans portfolio

R\$ 5.234.368,67
R\$ 5.712.941,81
R\$ 5.856.576,78
R\$ 5.716.648,75

Nº DE OPERAÇÕES
Nº of operations



VALOR FINANCIADO
Financed amount

R\$ 63.668.331,54
R\$ 57.558.985,43
R\$ 50.493.565,85
R\$ 43.702.2016,59

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

20,03	Fundamental
44,81	Médio
7,84	Superior
32,81	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
2.692	28.116
2.531 — 2016 — 27.510	
2.364 — 2015 — 26.775	
2.115 — 2014 — 12.807	

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

21	0 a 1 ano
13	1 a 3 anos
66	+ 3 anos

SEGMENTO
Segment

35,12	Serviços / Services
32,36	Comércio / Trade
26,23	Indústria / Industry
7,29	Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile



(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

Inovação na Gestão do Desempenho Social



DESCUBRA A OPÇÃO IDEAL PARA VOCÊ

MICROCRÉDITO PRODUTIVO

CRÉDITO PARA COMPRAR MERCADORIAS, MATERIA-PRIMA, EQUIPAMENTOS OU TER CAPITAL DE GIRO.

Limite: mínimo R\$ 600,00 máximo R\$ 20 mil.	Prazos: no mínimo 3 meses e no máximo 36 meses.	Taxa de Juro: no máximo 3,7% ao mês (no máximo 54,64% ao ano).
Poderá ser solicitado avalista com renda compatível.	Sujeito à aplicação da Taxa de Abertura de Crédito (TAC) de 3%.	Não há cobrança de IOF.

Exemplo de simulação de empréstimo no valor: R\$ 1.000,00 | Parcelas: 12 vezes de R\$ 107,85. Pagando as prestações em dia o valor total será de R\$ 1.294,20. CET: 4,21% a.m e 64,03% a.a.

[SAIBA MAIS](#)

TRANSPARÊNCIA
No site a Instituição divulga informações completas sobre custos e condições para o crédito

A dificuldade em gerar e medir o impacto social motivou a Credisol a inovar, desenvolvendo um sistema que permite gerenciar a execução de ações de capacitação e, o mais importante, mensurar o alcance das atividades gerando estatísticas claras e precisas sobre o processo de orientação dos clientes da instituição. Permite-se, assim, que mais clientes acessem a treinamentos técnicos de qualidade, direcionados conforme as suas necessidades específicas.

TRATAR OS CLIENTES COM RESPONSABILIDADE.

A instituição oportuniza um seguro prestamista, totalmente gratuito para o cliente, que cobre até R\$ 6.000,00 do saldo devedor da operação em caso de morte ou invalidez do tomador principal, de modo que sua família não fique desamparada na sua falta.

CRIAÇÃO DO COMITÊ DE GESTÃO DO DESEMPENHO SOCIAL

Com o objetivo de garantir o comprometimento e, principalmente, engajamento de todas as partes interessadas, criou-se um Comitê de Gestão do Desempenho Social, que será responsável por assegurar o compromisso de todos com as metas sociais.

REUNIÃO ANUAL SPTF

A Credisol participou da reunião global da SPTF, com a presença de representantes de 45 países, na Cidade do México. Foram abordados 4 temas principais: 1) Fixação responsável de preço (taxas) e controle do sobre-endividamento dos clientes; 2) Tecnologia que beneficia os provedores (IMFs) e os clientes; 3) O impacto da regulação nos provedores (IMFs); 4) Medição e uso dos dados dos resultados dos clientes (impacto social).



O sistema permite gerenciar as ações desenvolvidas pela Credisol, como a organização de cursos de orientação



Coordenador	Agente de Crédito	Assistente de Crédito																												
<pre> graph TD Inicio([Início]) --> RegistrarEventos[Registrar Evento de Capacitação] RegistrarEventos --> DefinirInfra{Definir infraestrutura p/ o Evento} DefinirInfra -- Sim --> SQL2[SQL 2 - Notificar Envolvidos] SQL2 --> RegistrarConvites[Registrar os convites realizados] RegistrarConvites --> PrazoRealizarConvites{Prazo p/ realizar convites} PrazoRealizarConvites --> SQL3[SQL 3 - Atualiza nº de Convocados] SQL3 --> ConfirmarConvocados{Confirmar os Convocados} ConfirmarConvocados --> PrazoConfirmação{Prazo p/ Confirmação} PrazoConfirmação --> SQL4[SQL 4 - Atualiza nº de Convocados] SQL4 --> NotificarConfirmados[Notificar Confirmados via SMS] NotificarConfirmados --> PublicarFotos[Publicar Fotos e Listas de Presença] PublicarFotos --> FluxoCancelado{Fluxo Cancelado} FluxoCancelado --> Conclusao{Conclusão?} Conclusao -- Não --> Inicio Conclusao -- Sim --> ArmarLocal[Arrumar o local do Evento] ArmarLocal --> PrazoPrepararLocal{Prazo p/ preparar o local} PrazoPrepararLocal --> PublicarFotos </pre>		<table border="1"> <tr> <td>Status: Publicar Fotos e Lista de Presença Responsável: Maiara</td> </tr> <tr> <td> Início: 08/08/2017 09:41 Término: 08/08/2017 09:51</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:09:51 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Notificar Confirmados via SMS Responsável: Maiara</td> </tr> <tr> <td> Início: 03/08/2017 17:13 Término: 08/08/2017 09:41</td> </tr> <tr> <td> Ação: SMS OK Status Prazo: (●) - 20:57:57 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: SQL 4 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare</td> </tr> <tr> <td> Início: 03/08/2017 17:13 Término: 03/08/2017 17:13</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:14 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Arrumar o local do Evento Responsável: Maiara</td> </tr> <tr> <td> Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:33</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: SQL 3 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare</td> </tr> <tr> <td> Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:31</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Confirmar os Convocados Responsável: Maiara</td> </tr> <tr> <td> Início: 24/07/2017 17:31 Término: 03/08/2017 17:13</td> </tr> <tr> <td> Ação: Convocados Confirmados Status Prazo: (●) - 75:43:04 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Registrar os convites realizados Responsável: Maiara</td> </tr> <tr> <td> Início: 03/07/2017 14:57 Término: 24/07/2017 17:31</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 145:02:08 / 145:02:08</td> </tr> <tr> <td>Status: SQL 2 - Notificar Envolvidos Responsável: SmartShare</td> </tr> <tr> <td> Início: 03/07/2017 14:57 Término: 03/07/2017 14:57</td> </tr> <tr> <td> Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:29 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Definir infra estrutura p/ o Evento Responsável: Elessandra Custódio</td> </tr> <tr> <td> Início: 03/07/2017 14:44 Término: 03/07/2017 14:57</td> </tr> <tr> <td> Ação: Avançar Status Prazo: (●) - 00:12:25 / Não definido</td> </tr> <tr> <td>Status: Registrar Evento de Capacitação Responsável: Eduardo</td> </tr> </table>	Status: Publicar Fotos e Lista de Presença Responsável: Maiara	Início: 08/08/2017 09:41 Término: 08/08/2017 09:51	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:09:51 / Não definido	Status: Notificar Confirmados via SMS Responsável: Maiara	Início: 03/08/2017 17:13 Término: 08/08/2017 09:41	Ação: SMS OK Status Prazo: (●) - 20:57:57 / Não definido	Status: SQL 4 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare	Início: 03/08/2017 17:13 Término: 03/08/2017 17:13	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:14 / Não definido	Status: Arrumar o local do Evento Responsável: Maiara	Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:33	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido	Status: SQL 3 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare	Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:31	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido	Status: Confirmar os Convocados Responsável: Maiara	Início: 24/07/2017 17:31 Término: 03/08/2017 17:13	Ação: Convocados Confirmados Status Prazo: (●) - 75:43:04 / Não definido	Status: Registrar os convites realizados Responsável: Maiara	Início: 03/07/2017 14:57 Término: 24/07/2017 17:31	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 145:02:08 / 145:02:08	Status: SQL 2 - Notificar Envolvidos Responsável: SmartShare	Início: 03/07/2017 14:57 Término: 03/07/2017 14:57	Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:29 / Não definido	Status: Definir infra estrutura p/ o Evento Responsável: Elessandra Custódio	Início: 03/07/2017 14:44 Término: 03/07/2017 14:57	Ação: Avançar Status Prazo: (●) - 00:12:25 / Não definido	Status: Registrar Evento de Capacitação Responsável: Eduardo
Status: Publicar Fotos e Lista de Presença Responsável: Maiara																														
Início: 08/08/2017 09:41 Término: 08/08/2017 09:51																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:09:51 / Não definido																														
Status: Notificar Confirmados via SMS Responsável: Maiara																														
Início: 03/08/2017 17:13 Término: 08/08/2017 09:41																														
Ação: SMS OK Status Prazo: (●) - 20:57:57 / Não definido																														
Status: SQL 4 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare																														
Início: 03/08/2017 17:13 Término: 03/08/2017 17:13																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:14 / Não definido																														
Status: Arrumar o local do Evento Responsável: Maiara																														
Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:33																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido																														
Status: SQL 3 - Atualiza nº de Convocados Responsável: SmartShare																														
Início: 24/07/2017 17:31 Término: 24/07/2017 17:31																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - Não definido / Não definido																														
Status: Confirmar os Convocados Responsável: Maiara																														
Início: 24/07/2017 17:31 Término: 03/08/2017 17:13																														
Ação: Convocados Confirmados Status Prazo: (●) - 75:43:04 / Não definido																														
Status: Registrar os convites realizados Responsável: Maiara																														
Início: 03/07/2017 14:57 Término: 24/07/2017 17:31																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 145:02:08 / 145:02:08																														
Status: SQL 2 - Notificar Envolvidos Responsável: SmartShare																														
Início: 03/07/2017 14:57 Término: 03/07/2017 14:57																														
Ação: Executada pelo Sistema Status Prazo: (●) - 00:00:29 / Não definido																														
Status: Definir infra estrutura p/ o Evento Responsável: Elessandra Custódio																														
Início: 03/07/2017 14:44 Término: 03/07/2017 14:57																														
Ação: Avançar Status Prazo: (●) - 00:12:25 / Não definido																														
Status: Registrar Evento de Capacitação Responsável: Eduardo																														

INNOVATION IN SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT. The difficulty in measuring its social performance in terms of numbers in social impact led Credisol to come up with innovative solutions, such as the developing of a system that is enabling the institution to manage more effectively its professional training actions and, more importantly, have reliable measurements of the outreach of its operations with clear and precise statistics on the clients progress and guidance. The initiative allowed for a greater number of clients to have access to technical trainings directed to their specific needs.

ACTING WITH SOCIAL RESPONSIBILITY. The institution provides the Loan Protection Insurance, totally free, and in case of the insured's death or disability, up to R\$ 6.000,00 of the balance of the debt assumed with the financial institution is automatically repaid.

SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT COMMITTEE. The Social Performance Management Committee was created with the aim of ensuring that all parties involved are fully committed with the established social goals.

SPTF ANNUAL MEETING. Credisol participated in the SPTF international meeting in Mexico City. The event had participants coming from every region of the world, representing over 45 countries. Four main topics were explored: 1) Responsible pricing and overindebtess, 2) Technology and regulation that benefit providers and clients. 3) Regulation impact on MFIs and 4) Measuring and using client outcomes data (social impact).

Compromisso com a orientação dos clientes da Instituição



Fotos Divulgação / Credisol

Os participantes das Oficinas são clientes ativos da Instituição



Na maioria das vezes os Microempreendedores dominam muito bem o ofício que desenvolvem, mas pecam na gestão de suas atividades. A Instituição foca no desenvolvimento dos clientes e promove ações de capacitação, observando a frequência de participação e sugerindo novos temas aos que já participaram. As Oficinas do Programa SEI – Empreendedor Individual, do Sebrae, têm sido uma ótima ferramenta de fortalecimento dos pequenos negócios, pois abordam temas como planejamento, gestão financeira, vendas, formação de preço de venda, sempre com linguagem simples e aplicações práticas. Em 2017, 20 oficinas serão oferecidas exclusivamente para os clientes, contemplando 500 empreendimentos atendidos pela Instituição. A participação dos clientes é grande, e o retorno, por consequência, é muito positivo.

Para a microempreendedora Rosângela Tomazi, dona de uma floricultura, que participa efetivamente dos eventos, às vezes uma dica ou uma orientação pode ajudar na tomada de decisões. “Eu que não tive muito estudo. Eu tenho noção de montar arranjo, não de administração. Nós que não temos uma pessoa para trabalhar no financeiro, é bem interessante os cursos”.

Edmilson Monsani é produtor de fumo em Timbé do Sul, e outro parceiro da Credisol. Para ele a instituição desempenha um papel fundamental, pois nos bancos tradicionais ele não consegue o crédito de maneira tão facilitada.

MOVIMENTO ACREDITANDO NO MICROEMPREENDEDOR

A Credisol tem como objetivo social apoiar os micro e pequenos empreendedores. Diante disso, organiza eventos para promover o empreendedorismo como o Movimento Acreditando no Microempreendedor. Disponibiliza estrutura para que os produtos sejam expostos e comercializados e, em parceria com o Sebrae, esclarece dúvidas do público acerca de questões relacionadas ao empreendedorismo.





PROVIDING CLIENTS WITH OBJECTIVE GUIDANCE AND ADVICE. It's very common to find microentrepreneurs that are really good at what they do, but totally lacking in management skills. Our institution prioritizes the financial education of its clients and is constantly promoting trainings, monitoring attendance and suggesting new topics for the discussions. The workshops of Sebrae's SEI - Individual Entrepreneur program have been an essential tool to empower small businesses, as they address topics such as planning, financial management, sales, pricing, among others, always with simple language and strategies that can be put into practice right away. In 2017, 20 workshops will be offered exclusively to the 500 businesses served by the institution. Attendance is usually very high, and the outcomes have been very positive.

The microentrepreneur Rosângela Tomazi, owner of a flower shop, regularly attends the talks and she confirms that "sometimes a tip or a piece of advice can be very helpful when you need to take decisions. I haven't studied much. I know how to arrange flowers, but I'm not very good at management. As we don't have anyone to work only with the finances, these trainings have been very important".

Edmilson Monsani grows tobacco in Timbé do Sul, and he is also a Credisol client. He says that the institution plays an essential role in his life, as in traditional banks the obstacles to access credit are almost unsurmountable.

BELIEVING IN MICROENTREPRENEURS
The central purpose of Credisol is to provide support to micro and small entrepreneurs. That is why the institution is constantly promoting events that foster entrepreneurship, such as the Movimento Acreditando no Microempreendedor. During this event, it offers a place where clients can sell their products and advertise their services; and in a partnership with Sebrae sets up booths where people can clarify all their doubts about entrepreneurship.

Investimentos em tecnologia

A Instituição implantou novas tecnologias para facilitar e qualificar ainda mais o atendimento, uma delas foi a plataforma GOON que possibilita a gestão dos Agentes de Crédito em campo, otimizando seus roteiros. É tecnologia em mobilidade para trazer praticidade, economia e inteligência à gestão das OSCIPs.

A parceria com a Polocred, Instituição financeira autorizada pelo Bacen, possibilitada acesso a serviços para gestão do risco e arranjos de pagamento. A Credisol passa a oferecer mais serviços (microfinanças) ao Microempreendedor sem depender do banco tradicional.

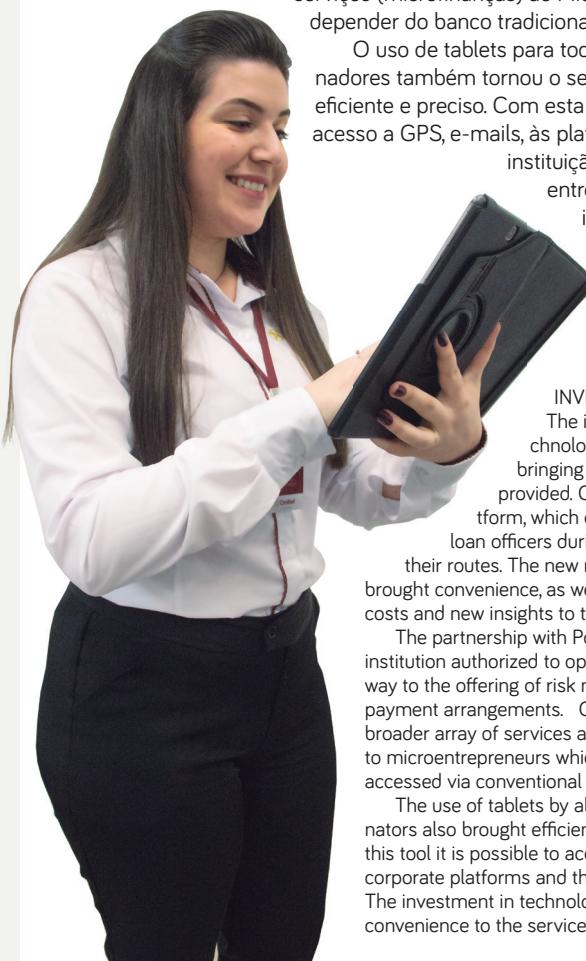
O uso de tablets para todos os Agentes e Coordenadores também tornou o serviço de atendimento mais eficiente e preciso. Com esta ferramenta, é possível ter acesso a GPS, e-mails, às plataformas corporativas da instituição, fluxos de atividades, entre outros. Um trabalho mais informatizado, que traz agilidade e praticidade no atendimento aos clientes.

INVESTMENTS IN TECHNOLOGY.

The institution now uses new technologies that are speeding up and bringing more quality to the services provided. One of them is the GOON platform, which enables the monitoring of the loan officers during their field work, optimizing their routes. The new mobile technologies have brought convenience, as well as reduction of operational costs and new insights to the Oscips.

The partnership with Polocred, which is a financial institution authorized to operate by Bacen, opened the way to the offering of risk management services and payment arrangements. Credisol can offer now a much broader array of services and products (microfinance) to microentrepreneurs which previously could only be accessed via conventional banks.

The use of tablets by all loan officers and coordinators also brought efficiency to the operations. With this tool it is possible to access GPS, emails, Credisol corporate platforms and the activities flow, among others. The investment in technology has brought speed and convenience to the services.



Primeira Sociedade de Garantia de Crédito para microcrédito

Cerca de 25% dos microempreendedores não conseguem a concessão de um crédito por falta de um avalista ou porque não se sentem à vontade para pedir a um amigo ou familiar. Este é um levantamento da Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças de Santa Catarina, a Amcred/SC.

Visando oportunizar o acesso a crédito para estes empreendedores, a Amcred/SC e o Sebrae/SC criaram a primeira Associação de Garantia de Crédito para Microcrédito do Brasil, a SC Garantias.

O fundo de aval deve beneficiar cerca de 20 mil empreendedores que necessitam de empréstimos de até R\$ 20 mil, fornecidos pela Oscips do Estado, entre elas a Credisol. A SC Garantias é um passo importante para a inclusão de uma importante parcela de microempreendedores que não possuem garantias suficientes para acessar o microcrédito produtivo.



SC Garantias
Sociedade de Garantia de Crédito

THE FIRST CREDIT GUARANTEE FUND TO WORK

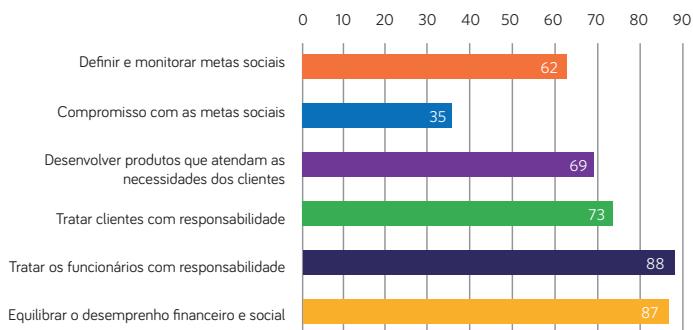
WITH MICROCREDIT LOANS. Approximately 25% of microentrepreneurs are excluded from the access to credit because they can't provide the usual guarantees requested by traditional banks. They also don't feel inclined to borrow from friends or relatives. This data come from a survey conducted by the Santa Catarina Microcredit Organizations Association (Amcred/SC).

With the aim of providing ready access to credit to these entrepreneurs, Amcred/SC and Sebrae/SC created the SC Garantias, which became the first credit guarantee association for microcredit in Brazil.

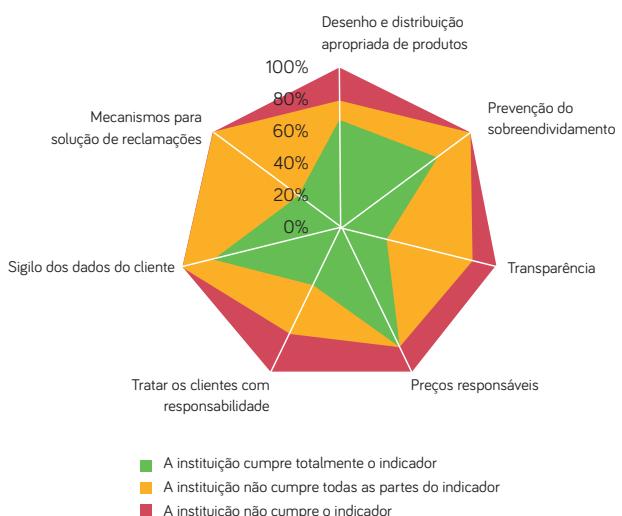
The guarantee fund is expected to reach nearly 20 thousand entrepreneurs that need loans of up to R\$ 20 thousand, through state Oscips, including Credisol. SC Garantias represents an important step in the inclusion of this important segment of microentrepreneurs who lack the guarantees to access the productive microcredit.

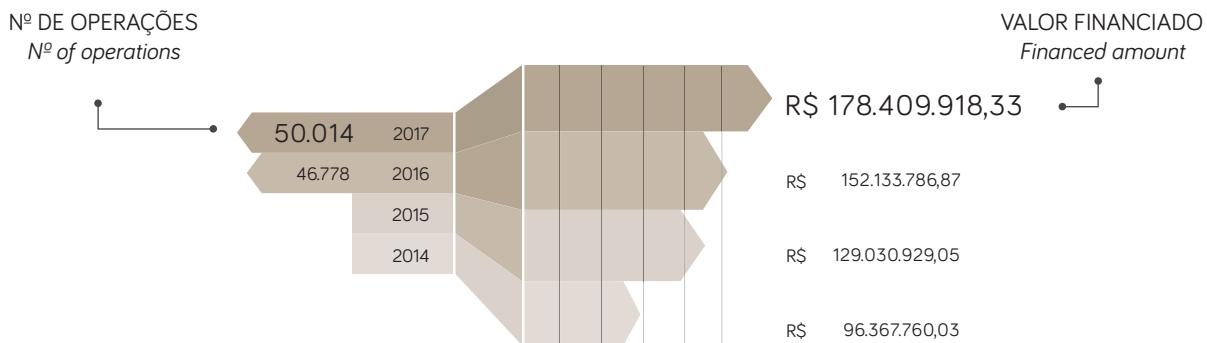
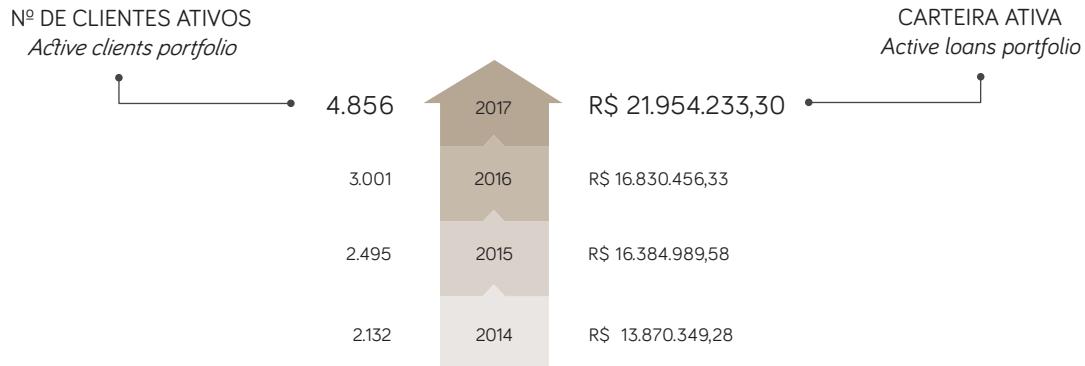
RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE





TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO Education background

20	Fundamental
48	Médio
12	Superior
0,43	Analfabeto
19,57	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
3.942	14.698
2.855 — 2016 —	11.511
2.705 — 2015 —	10.111
2.616 — 2014 —	8.963

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO Time in business (borrower)

30	0 a 1 ano
20	1 a 3 anos
50	+ 3 anos

SEGMENTO Segment

50	Serviços / Services
33	Comércio / Trade
17	Indústria / Industry
-	Agricultura / Agriculture

PERFIL Borrower's profile



58	Formal
42	Informal

(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

Extracredi apostava em boas práticas e inovação para o crescimento

A Extracredi, como a maioria das Oscips catarinenses, surgiu como alternativa para o pequeno empreendedor. Atuando inicialmente no Extremo Oeste catarinense, há 17 anos, a instituição fomenta a oferta de microcrédito. Atende principalmente micro e pequenas empresas e negócios informais. Emprega metodologia presencial que envolve visita obrigatória ao negócio. A instituição vai ao encontro dos microempreendedores onde quer que eles estejam. Com as visitas pessoais e análise caso a caso, feita por um dos agentes de crédito, a organização consegue fazer empréstimo adequado a necessidade e no prazo justo. As taxas de juros só permitem para as linhas de crédito consignado ou com subsídios, revela o diretor José Jacó Pivetta.

Os diferenciais são a rapidez e flexibilidade, pois a pouca burocracia e a agilidade na concessão fazem o empreendedor optar por esse tipo de crédito, reforça

Pivetta. As linhas de crédito vão de R\$ 1 mil a R\$ 20 mil e podem ser liberadas para capital de giro e investimento na atividade.

CRESCIMENTO

A aposta na expansão aliada às inovações fizeram a Extracredi saltar de uma carteira ativa de R\$ 3 milhões em 2010 para R\$ 23 milhões em 2017, com uma média de 5.500 clientes ativos constantemente, o que proporciona inclusão financeira e desenvolvimento econômico local.

INOVAÇÃO E BOAS PRÁTICAS

Para qualificar a instituição e garantir maior segurança, a instituição investe constantemente em inovações, tecnologia e treinamentos para a equipe, para os clientes e em novas ferramentas de controle.

Claucinara Schulke Friedrich é uma dos 5,5 mil clientes da Extracredi



Divulgação / Extracredi

EXTRACREDI BETS ON GOOD PRACTICES AND INNOVATION. Extracredi, like most Santa Catarina Oscips, emerged as an alternative to small entrepreneurs when they need fast and facilitated access to credit. Initially operating in the Far West region of Santa Catarina, the institution has been supporting small businesses by offering microfinance services for the last 17 years. Its main clientele are micro and small businesses, as well as people working in the informal market. The institution methodology includes mandatory visits to the businesses. The loan officers regularly meet with clients in their homes or places of business.

This case-by-case approach and the visits enables the institution to accurately assess the real needs of each entrepreneur and set up affordable terms of payment. Its interest rates are only behind payroll-deductible or subsidized lines of credit, explains the director José Jacó Pivetta.

"The approval of the loans is fast and prompt, with reduced bureaucracy, which makes this alternative very popular among entrepreneurs", says Pivetta. The lines of credit range from R\$ 1.000 to R\$ 20.000 and can be used as working capital or to invest in the business.

Plataforma Micromob

A plataforma digital de pagamentos é uma solução apresentada pela Extracredi para inserção tecnológica de seus clientes e facilitar a vida do empreendedor, que antes se via muito distante das tecnologias como recebimento de suas vendas via cartão de crédito ou débito, pagamentos online e especialmente controle e gerenciamento financeiro.

Desenvolvida em parceria com a Polocred, permite ao empreendedor fazer pagamentos via internet sem sair de casa, proporcionando mais tempo e qualidade de vida ao pequeno empresário, que por muitas vezes era obrigado a fechar as portas do estabelecimento para ir até o banco.

MÁQUINA DE CAPTURA DE CARTÃO

As máquinas de captura promovem a inserção tecnológica, maior segurança no recebimento e competitividade ao pequeno empreendedor que agora passa a receber suas vendas via cartões de crédito ou débito.

ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS

Com vendas efetivadas via cartão de crédito, a antecipação de recebíveis torna-se alternativa de crédito ágil e prática. A opção pode ser solicitada via telefone pelo cliente.

CARTÃO MICROMOB EXTRACREDI

A plataforma permite que a liberação do crédito contratado aconteça via cartão de débito, qual conta com mais de 40 mil estabelecimentos credenciados em Santa Catarina. Novos credenciados são admitidos via credenciamento e podem passar a receber o cartão Micromob Extracredi, alavancando suas vendas através do crédito concedido.

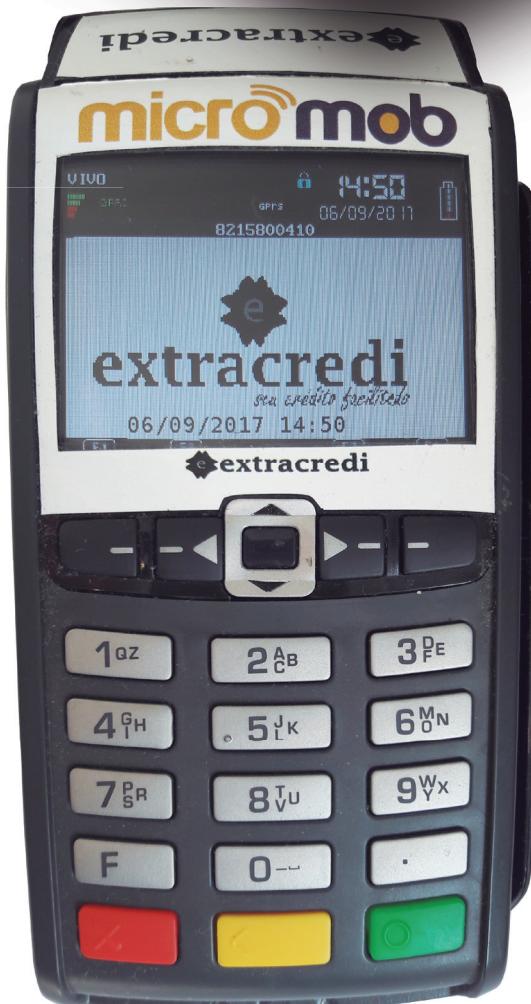
MICROMOB PLATFORM. The digital payment platform is the solution presented by Extracredi to update its clients on new technologies, making their lives a lot easier as they can now accept credit and debit cards and online payments. Another big advantage is that they have complete an accurate control of their sales and can manage their businesses more effectively.

The platform, developed in partnership with Polocred, makes it possible for entrepreneurs to make payments over the Internet, without leaving home. The alternative saves a lot of time and improves the quality of life of small entrepreneurs, as before they often needed to close their doors to go the bank.

CREDIT AND DEBIT CARD MACHINES. In addition to being tools for digital inclusion, the card machines also bring more security to entrepreneurs and give them an important competitive edge.

CASH ADVANCE ON CARD RECEIVABLES. When sale are done by credit cards, advancing the receivables becomes a fast and practical alternative. The operation can be done by telephone by the client.

EXTRACREDI MICROMOB CARD. The platform makes it possible for the institution to disburse the loan in a debit card, which can currently be used in more than 40 thousand commercial establishments in Santa Catarina. These establishments are registered and authorized to work with the Extracredi Micromob card, boosting their sales.



Central de risco SCR

Como ferramenta de apoio e avaliação do risco de crédito e a prevenção ao superendividamento, a Extracredi acessa os dados da central de risco SCR Microcrédito da Amcred e do Bacen, além de manter a consulta aos órgãos de proteção como SPC e Serasa.

SOCIEDADE GARANTIDORA DE CRÉDITO

A Extracredi é parceira na ativação da modalidade sociedade garantidora de crédito da Amcred/SC e em breve disponibilizará ao mercado a possibilidade de crédito avalizado pela garantidora, dentro de regras específicas definidas.

CÓDIGO DE ÉTICA PRÓPRIO

A Extracredi desenvolveu neste ano um Código de Ética próprio, onde estabelece os direitos e deveres da instituição, a partir da sua missão e que deve ser seguido pelos colaboradores no exercício de suas funções profissionais.

INTRANET

A intranet é uma das práticas adotadas para que todos os conselheiros, diretoria e colaboradores tenham acesso instantâneo e imediato as informações da instituição.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Extracredi através da sua gestão de desempenho social está comprometida com o duplo desempenho: alcançar suas metas financeiras e sociais, para isso investiu em 2016/17 em auditoria de desempenho social de acordo com os Padrões Universais que reúnem as melhores práticas implementadas com sucesso em instituições de microfinanças de diferentes regiões do mundo e passa adotá-las como forma de melhorar sua performance. O relatório pode ser conferido no endereço eletrônico: <http://www.extracredi.com.br/responsabilidade-social>



SCR CREDIT INFORMATION SYSTEM. As an extra tool for credit risk assessments and over indebtedness prevention, Extracredi routinely access data from Amcred's Credit Information System (SCR) and from the Central Bank's credit risk center. It also has ready access to the SPC consumer reporting agency and to Serasa's database.

CREDIT GUARANTEE ASSOCIATION. Extracredi is a member of Amcred/SC Credit Guarantee Association and soon it will start offering loans backed by the fund, in accordance with the pre-established requirements.

CODE OF ETHICS. Extracredi released this year its own Code of Ethics, where it sets forth the fundamental principles and rules that every employee in the institution is supposed to follow.

INTRANET. The intranet was implemented to ensure that all council members, directors and employees have quick access to the information they need.

SOCIAL RESPONSIBILITY. Extracredi, acting in accordance with its social responsibility policy, is committed to excelling in two fronts: reaching its social and financial goals. To that end, in 2016 and 2017 the institution invested in social performance audits based on universal standards, learning from successful practices adopted in microfinance institutions all around the world and following their examples to improve its own performance. The report can be found at: <http://www.extracredi.com.br/responsabilidade-social>.

A instituição oferece palestras e orientações em tendas para a comunidade



Orientação ao cliente como aposta à inclusão social

A orientação, um dos pilares do microcrédito, acontece nas visitas ao empreendimento. Ações estratégicas têm fortalecido significativamente a relação entre a Extracredi e o empreendedor, como palestras sobre educação financeira, marketing e gestão familiar e de pequenos negócios. Uma cartilha sobre educação financeira e outra sobre o MEI (Microempreendedor Individual) auxiliam o empreendedor no dia a dia.

TENDAS DE ATENDIMENTO

Com pouca ou nenhuma garantia patrimonial, empreendedores de baixa renda geralmente ficam alheios ao crédito. No entanto, eles tem papel fundamental na geração de renda para suas famílias e em muitos casos ainda geram mais um ou dois empregos. Através de palestras e tendas de atendimento, a instituição aposta na inclusão.

PALESTRAS E OFICINAS

As mulheres também são o foco como forma de fomentar a independência financeira e enfrentamento a violência doméstica. Palestras estão na pauta diária da instituição, com o objetivo de melhorar e incentivar os controles, o planejamento e a organização. Parcerias com o Sebrae, Sesc e associações comerciais têm ampliado a oferta de orientação.

Ações de apoio a instituições locais também são promovidas como campanhas, brechós e pedágios para alavancar recursos para melhoria dos serviços prestados.

Os treinamentos corporativos são desenvolvidos com consultor próprio e terceirizados como a Crear Brasil, entre outros.

SOCIAL INCLUSION THROUGH ADVICE AND GUIDANCE.
Guidance is one of the pillars of the microcredit model and it is delivered in on-site visits to the businesses. Strategic initiatives such as talks on financial education, marketing and family management of small enterprises have significantly strengthened the relationship between Extracredi and the communities where it operates. Another successful action was the publication of booklets about financial education and about the Individual Entrepreneur formalization program benefits.

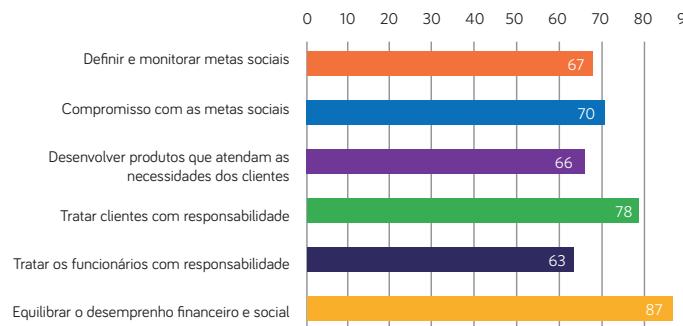
SERVICE TENTS. As most low income entrepreneurs lack the guarantees to cover a loan, they are often excluded from the credit market. However, they do play an important role in the generation of income for their families and given the opportunity they also create on average one or two jobs. Extracredi bets on the inclusion of these entrepreneurs through lectures and guidance.

LECTURES AND WORKSHOPS. The institution's work is also focused on the empowerment of women, enabling them to conquer their financial independence and also as a way to combat domestic violence. The institution carries out trainings and meetings almost on a daily basis with the objective of keep improving its services, governance and planning processes. Partnerships with Sebrae, the Social Service of Commerce (Sesc) and trade associations have greatly expanded the number of trainings provided to its staff, clients and the community in general.

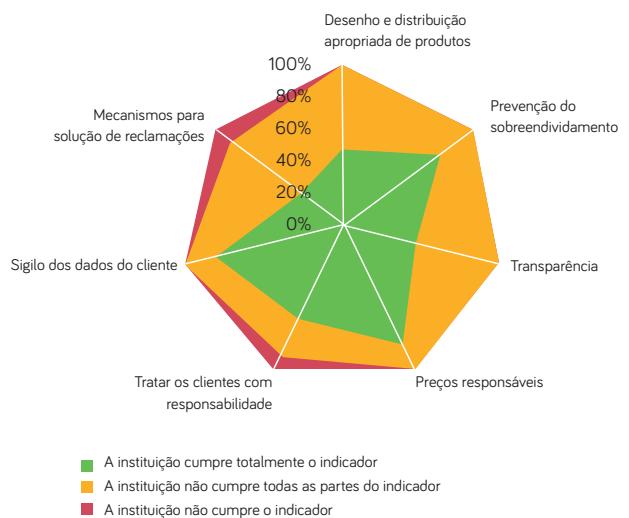
The institution is always a partner in local charity campaigns, jumble sales, and other fundraising initiatives. Corporate trainings are given by Extracredi own consultants or by third-party companies such as the Crear Brasil, among others.

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE





Compromisso e responsabilidade social

A Casa do Microcrédito busca os Padrões Universais de Gestão de Desempenho Social, os quais reúnem as melhores práticas implementadas com sucesso em instituições de microfinanças de diferentes regiões do mundo, criando assim um ambiente adequado ao empreendedorismo de forma moderna, agregando valor a vida do cliente e impacto social com os segmentos de empreendedores da base da pirâmide.

As práticas contidas nos Padrões Universais são testadas em campo. São práticas de gestão que especialistas, trabalhando no campo, viram em ação e concordam que são essenciais para qualquer instituição que esteja tentando alcançar metas sociais.

O objetivo da Casa do Microcrédito é o compromisso social contribuindo com a comunidade, sempre buscando a transparência nos trabalhos. O desempenho social de uma instituição demonstra a efetividade com que esta alcança sua missão social gerando valor para seus clientes.

O foco maior da Casa do Microcrédito não é somente emprestar o recurso, mas sim trabalhar para que o cliente tenha a orientação para boa gestão do seu negócio, gerando oportunidades, emprego, renda e cidadania a população.

COMMITMENT TO SOCIAL RESPONSIBILITY. Casa do Microcrédito is always seeking to improve its social performance management standards, and for that end the institution follows up closely the best practices that have been successfully implemented by MFIs throughout the world, thus creating a modern environment to attract new clients, adding value to their lives, and impacting positively entrepreneurs positioned at the bottom of the social pyramid.

These universal standards originated from management practices adopted in the market that have proven to be successful for any institution to reach its social performance objectives.

Casa do Microcrédito is committed to contributing to the social and economic growth of the community, always seeking transparency in processes and operations. The Social performance of an institution demonstrates how effectively it is reaching its social goals and impacting positively in the lives of its clients.

Casa do Microcrédito main purpose is not just to extend credit, but to ensure that its clients are well guided and apt to manage their businesses successful, generating new opportunities, jobs, income and social inclusion for the whole community.



Atuação efetiva em SC e RS



Com o compromisso de promover o crescimento na região onde atua, a Casa do Microcrédito atende de forma abrangente e eficaz.

A região atendida pela instituição é caracterizada por grande desenvolvimento com localização privilegiada, próximo ao mar, à serra, às águas termais e cortada pela BR-101 já duplicada. Também é uma região de características bastante empreendedoras, com polos – industrial, comercial e de serviços, contando ainda com centros universitários que lançam mão de obra especializada no mercado, quase que diariamente.

A matriz é localizada na cidade de Tubarão, as filiais nas cidades de Imbituba, Laguna, Capivari de Baixo, Braço do Norte e São Ludgero, apresentam estruturas preparadas para fazer um atendimento diferenciado aos empreendedores. Todos os colaboradores da organização estão preparados para proporcionar um atendimento diferenciado com visitas onde o cliente estiver.

Há também atendimento em algumas cidades do Rio Grande do Sul, com representantes aptos e qualificados para oportunizar acesso a crédito aos empreendedores da região.

SERVICES IN SC AND RS. In pursuit of its commitment to the social and economic growth of the regions where it operates, Casa do Microcrédito services are broad and effective.

The regions covered by the institution are characterized by high development indexes and privileged geographic positions, with easy accesses to the coast, mountain ranges, thermal waters, and are mostly crossed by the BR-101 federal highway. They are also regions where entrepreneurship is booming, full of industrial, commercial and service centers. Additionally, there are several universities that supply quality and specialized workforce to the market continuously.

The headquarters is located in the city of Tubarão, with branches in Imbituba, Laguna, Capivari de Baixo, Braço do Norte and São Ludgero. All of them are prepared to deliver differentiated services suited to the needs of each entrepreneur. All employees are trained and prepared to offer a customized service, with regular visits to clients at their workplaces and homes when needed.

The institution also has branches in some cities of Rio Grande do Sul, with teams qualified to deliver easy and quick access to credit to entrepreneurs of that state.

Uma gama de facilidades

A Casa do Microcrédito oferece produtos e serviços específicos para cada microempreendedor com atendimento personalizado às suas necessidades.

Entre os serviços ofertados apresentamos a inovadora conta digital Micromob. Com a sua conta digital sem custos de abertura, o cliente poderá gerenciar seus negócios por uma plataforma totalmente didática e de fácil acesso, atendendo assim todas as principais necessidades do empreendedor. É um ambiente moderno, no entanto muito simples para se trabalhar, proporcionando assim mais agilidade e oportunidades de novos negócios ao empreendedor. Através da Micromob pode ser feito transferência entre contas digitais ou TED's para os bancos tradicionais, pagamentos de boletos e contas de consumo de qualquer espécie, emissão de boletos registrados para pessoas físicas ou jurídicas referente serviços e produtos comercializados, transferência de dinheiro através do celular para outros telefones, entre outras inovações e facilidades.

Uma grande novidade também inserida na MICROMOB, é a máquina de cartão de crédito, disponível para pessoas físicas e jurídicas, sendo a maneira mais simples e fácil de comercializar seus produtos e serviços de forma segura e rápida. Os créditos do seu cartão serão depositados diretamente na sua conta digital MICROMOB, com custo zero de manutenção e conta.

A Casa do Microcrédito ainda possui um leque de produtos: crédito para reformas do imóvel ou outras finalidades e as vantagens para troca de cheque e a oferta de crédito para investimentos, capital de giro e o Juro Zero.

A VARIETY OF ADVANTAGES. Casa do Microcrédito offers products and services adapted to the needs of each microentrepreneur.

Among the innovative services, one of the highlights is the MICROMOB digital account. This digital account was developed to help entrepreneurs manage their payments and their money. The platform, which is modern, simple, and very easy to use, has brought more efficiency and boosted business opportunities to entrepreneurs. Through the MICROMOB it's possible to transfer funds electronically, pay bills in general, issue invoices and payment slips for products and services, phone-based money transfers, among other services.

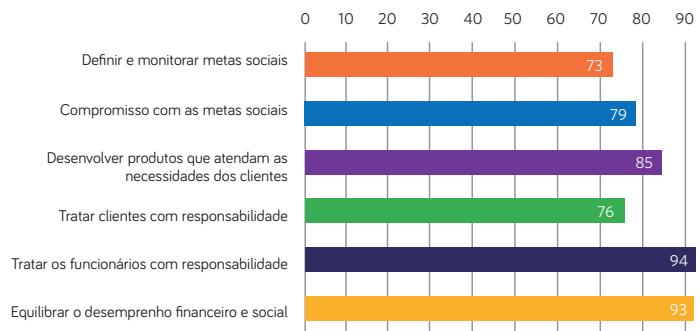
Another novelty included in the Micromob is the availability of credit card machines for individuals and businesses, which is a very practical and simple alternative to sell products and services in a secure and efficient manner. Credit and payments are deposited directly in the MICROMOB digital account, which is free of monthly fees or maintenance fees.

Casa do Microcrédito also has many other products, such as loans for home renovations and others, cashing-in of post-dated checks, loans for investments in general, working capital, and credit lines through the Zero Interest Rate Program.

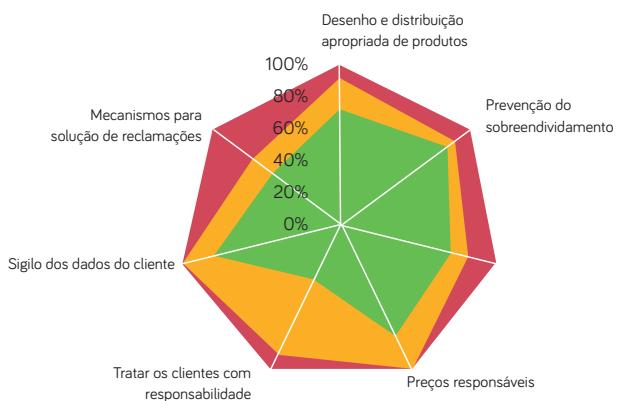


RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



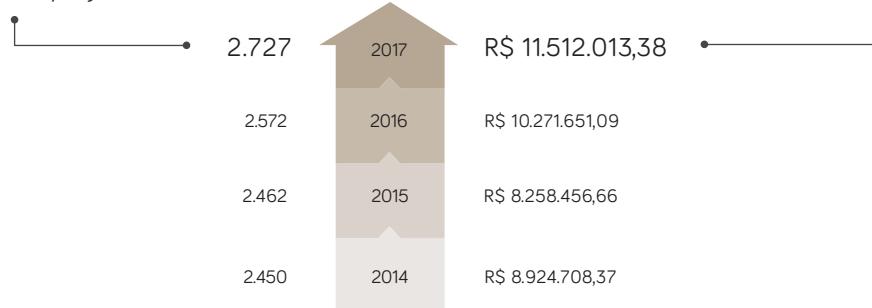
PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE



- A instituição cumpre totalmente o indicador
- A instituição não cumpre todas as partes do indicador
- A instituição não cumpre o indicador



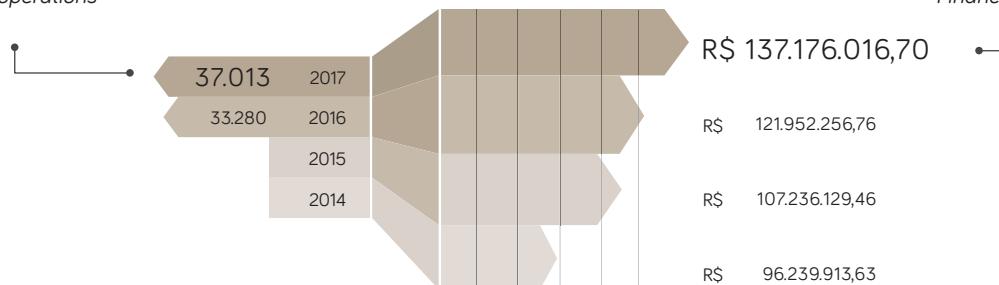
Nº DE CLIENTES ATIVOS
Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA
Active loans portfolio

R\$ 11.512.013,38

Nº DE OPERAÇÕES
Nº of operations



VALOR FINANCIADO
Financed amount

R\$ 137.176.016,70
 R\$ 121.952.256,76
 R\$ 107.236.129,46
 R\$ 96.239.913,63

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

13,04	Fundamental
65,03	Médio
13,05	Superior
8,88	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
1.373	20.134
1.338 — 2016 — 19.254	
1.289 — 2015 — 16.736	
1.174 — 2014 — 17.181	

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

60,60	0 a 1 ano
17,60	1 a 3 anos
21,80	+ 3 anos

SEGMENTO
Segment

60,93	Serviços / Services
31,55	Comércio / Trade
7,52	Indústria / Industry
0,00	Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile

45,47	54,53
-------	-------

39,10	Formal
60,90	Informal

(da data de fundação até 30 de junho de 2017)

Parceria com o Sebrae intensificada

A Crecerto, desempenhando o papel de fomentadora do microcrédito como ferramenta para o desenvolvimento econômico, social e combate à pobreza, intensificou a parceria com o Sebrae para levar até seus clientes a chance de conhecer melhor sobre administração de empresas.

No primeiro semestre de 2017, promoveu sete seminários com base nas Oficinas Sei, programa do Sebrae composto de soluções para problemas básicas de gerenciamento de micro e pequenos negócios dos novos empreendedores. As oficinas abordaram os temas: Sei vender; Sei Controlar meu dinheiro; Sei planejar; Orientações para MEI.

Como instituição parceira da comunidade, a Crecerto participa de feiras da região onde seus clientes estão envolvidos. São expostos produtos coloniais, artesanato, de agroindústria, do comércio e agricultura. A Crecerto monta stands e esclarece dúvidas e orientações sobre o microcrédito.

Outras participações que exemplifica a parceria da Crecerto com eventos promovidos em Concórdia e região, é a Campanha do Agasalho, inaugurações de entidades e campanhas em geral.

Como Organização Social Civil de Interesse Público (Oscip), a Crecerto foi fundada em 10 de abril de 2001. De lá pra cá, tem se consolidado como parceira fundamental dos pequenos negócios, mesmo aqueles que atuam na informalidade.



As oficinas são realizadas nos municípios atendidos pela Crecerto

STRENGTHENED PARTNERSHIP WITH SEBRAE. Crecerto has intensified its partnership with Sebrae in order to fulfill more effectively its role as a fostering agent of the microcredit, a powerful tool in the promotion of social and economic development, and in the fight against poverty. The goal is to educate its clients on business management.

In the first half of 2017, the institution offered seven SEI training workshops, with solutions presented by Sebrae to common problems faced by new entrepreneurs investing in micro and small businesses. The workshops had the topics: Sei Sales, Sei Money management, Sei Planning and Guidelines for individual microentrepreneurs.

As an institution that prioritizes the rela-

tionship with the community, Crecerto is always present in local fairs where its clients, local business owners and farmers sell artisanal foods, handicrafts, and many other products. During these events Crecerto sets up a stand to clarify doubts and offer guidance on how to access the microcredit.

And the institution is also a partner in many other social initiatives and campaigns in the region of Concórdia, such as the Winter Clothes Campaign.

Crecerto was founded in April 10th of 2001, as a Civil Society Organization of Public Interest (Oscip). Since then, it has become an indispensable partner to small entrepreneurs, even those operating in the informal economy.



Divulgação / Eduardo Comasseto

O queijo artesanal de Lindoia do Sul

Há cerca de 2 anos, a vida da família Canton passou a ser conhecida na localidade de Linha Joana Baixa, município de Lindoia do Sul, próximo a Concórdia, pelos deliciosos queijos coloniais.

Dona Nair Canton começou a fazer o queijo para o consumo em casa e aos poucos os amigos e familiares passaram a encomendar algumas peças. A partir de então, por meio do boca a boca, a produção precisou aumentar.

Antes, a família tinha três vacas e, hoje, com a produção de queijo artesanal, o plantel aumentou para seis. Dona Nair produz queijo todos os dias. Quando a produção de leite é maior, a média é de três peças diariamente, o que varia entre 100 e 120 quilos de queijo fabricado por mês.

A família trabalha unida. Quem lida na ordenha das vacas é o filho Jovani e o pai Jair Cantoni. Eles

THE ARTISANAL CHEESE OF LINDÓIA DO SUL.
Around 2 years ago, the Canton family became well known in the district of Linha Joana Baixa, in the municipality of Lindóia do Sul, for their delicious homemade cheese products.

For many years Nair Canton made cheese only for her family consumption, but relatives and friends started to buy some products. Over time, the cheese became popular in the neighborhood and they started to make in larger quantities.

They began with only three cows, but with the success of the products they bought other three animals. Currently, Nair makes on average 100 to 120 kilos of cheese a month.

And all the family is involved in the process. Her son Jovani and her husband Jair Cantoni milk the cows and are also responsible for the selling of the products.

Nair and Jair are retired, and they also grow corn in an area of 8 hectares as an extra source of income.

With so many activities, the family decided it was time to buy a vehicle. It was from that moment on that the Crecerto became part of the lives of this family of farmers. Jovani bought a Fiat Uno with the loan granted by the institution. Little by little, they renovated their house, expanded the kitchen and even built a barbecue area.

Every decision they face, be it buying or selling, is only taken after careful consideration by all members of the family. According to Jovani, the plan now is to buy more cows and once again they know that they can rely on Crecerto's support to continue growing.

É com orgulho que a Dona Nair pesa o queijo na balança de contrapeso de estimação

que também fazem a venda dos queijos.

Além da pequena queijaria informal, Dona Nair e o senhor Jair são aposentados, e a família também possui oito hectares de milho plantado.

Em pouco tempo, o trabalhou da família aumentou e por isso, Jovani percebeu que era a hora de adquirir um veículo. Foi a partir daí que a Crecerto passou a acompanhar a história dos produtores rurais. Com a concessão de crédito, Jovani comprou um Fiat Uno. Aos poucos eles reformaram a casa, inclusive, ampliaram e colocaram azulejo no teto da cozinha e instalaram uma churrasqueira.

Toda ação, seja uma compra ou uma venda, é muito pensada por todos da família. A intenção nos próximos anos é aumentar o plantel e a parceria da Crecerto vai ser muito importante, conforme Jovani.





Crecerto realizando sonhos

O casal Tiago Resende e Paula de Freitas começaram com uma pequena loja de malhas no bairro Jardim, em Concórdia. Como o espaço não estava regularizado, transferiram o ponto para o Centro da cidade e foi dali que deram o pontapé para aumentar a confecção e a venda das malhas. A loja Flor do Campo cresceu e ficou ainda mais conhecida, tornando-se referência no setor têxtil do município.

Para conseguir atender a demanda

foi necessário investimento em máquinas e para a reforma do novo espaço, que foi ampliado e redecorado. O investimento só foi possível porque a Crecerto acreditou no potencial dos microempreendedores e concedeu crédito. Agora são clientes da instituição para formar capital de giro e continuar ampliando.

Cerca de 80% das peças comercializadas são produzidos pelo próprio casal. O sonho é expandir a marca e transformá-la em uma franquia.

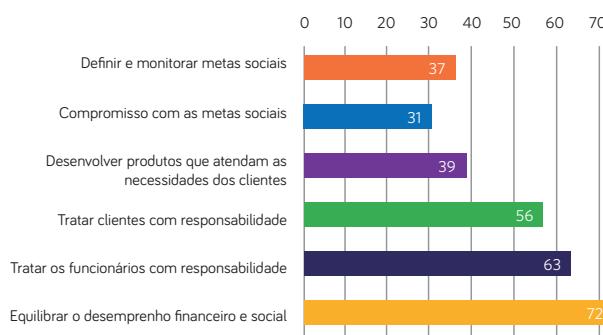
CRECERTO IS MAKING DREAMS COME TRUE. The couple Tiago Resende and Paula de Freitas started with a small textile store in the neighborhood of Jardim, in the city of Concórdia. But as the place wasn't registered because it didn't meet the permit and licenses requirements, they decided to move to the city center. It was also the opportunity to increase the production. Their business, Flor do Campo, rapidly grew and became a reference in the textile sector of the municipality.

Over time, they expanded and refurbished the store. They also had to buy more equipment and machines to keep up with demand. The success of their business was only possible because Crecerto believed in their potential and approved the loans they needed to invest in their dream. They regularly go to the institution whenever they decide to invest in new expansions or in working capital.

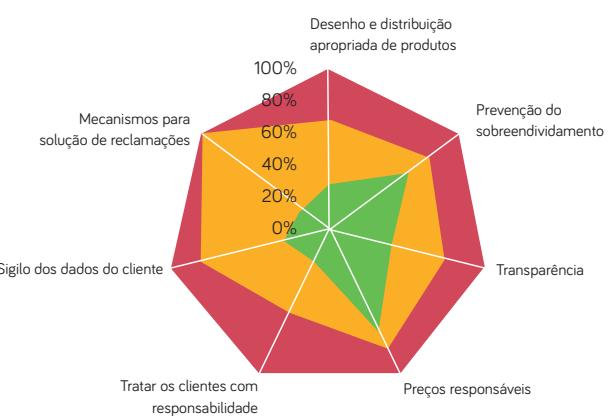
Nearly 80% of the pieces sold are made by the couple themselves. Their goal now is to keep growing and eventually franchising their brand.

RESULTADOS INDIVIDUAIS

PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



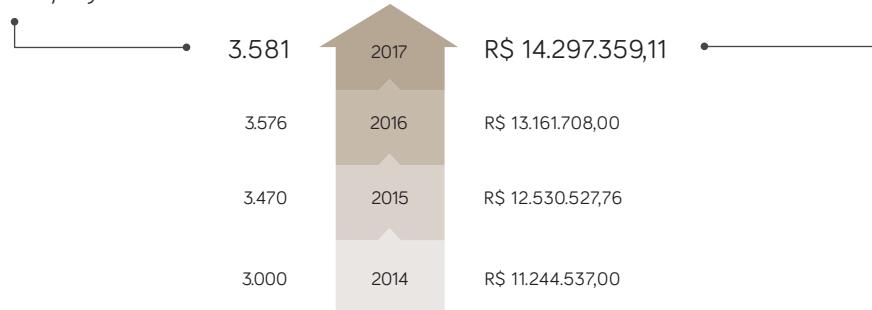
PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE



- A instituição cumpre totalmente o indicador
- A instituição não cumpre todas as partes do indicador
- A instituição não cumpre o indicador



Nº DE CLIENTES ATIVOS
Active clients portfolio



CARTEIRA ATIVA
Active loans portfolio

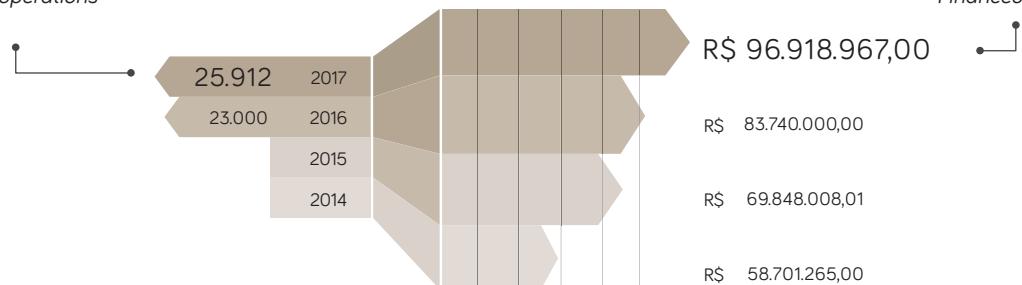
R\$ 14.297.359,11

R\$ 13.161.708,00

R\$ 12.530.527,76

R\$ 11.244.537,00

Nº DE OPERAÇÕES
Nº of operations



VALOR FINANCIADO
Financed amount

R\$ 96.918.967,00

R\$ 83.740.000,00

R\$ 69.848.008,01

R\$ 58.701.265,00

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

37	Fundamental
39	Médio
14	Superior
10	Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
7.843	10.251
5.000 — 2016 — 10.200	
2.112 — 2015 — 10.203	
1.148 — 2014 — 10.086	

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

72	0 a 1 ano
4	1 a 3 anos
24	+ 3 anos

SEGMENTO
Segment

55	Serviços / Services
29	Comércio / Trade
16	Indústria / Industry
-	Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile



17	Formal
83	Informal

(da data de
fundação até 30 de
junho de 2017)

Acredite

inaugura nova sede

A Acredite Agência de Microfinanças, neste ano de 2017, está evoluindo para atender melhor o microempreendedor e continuar sendo referência no microcrédito na região de Rio do Sul. Uma das conquistas é a mudança de sede inaugurada em um local estratégico na cidade. O novo espaço tem 400 metros quadrados e vai proporcionar à equipe da instituição melhores condições de trabalho. O local é mais amplo e com maior visibilidade.

Em seu interior a nova sede oferece local para reuniões, espaço de lazer, hall de entrada mais moderno e dinâmico para um atendimento mais personalizado ao cliente. Os espaços foram pensados estrategicamente para um trabalho mais sincronizado entre a equipe.

A Acredite completa 15 anos de instituição. Entre os serviços, a instituição oferece crédito para Capital de Giro, destinado para aquisições de estoques, mercadorias, matérias-primas, etc; Capital Fixo, para ampliar o negócio ou reformas; Troca de Cheques; além de oferecer o Programa do Governo Federal Juro Zero. Os valores variam de R\$ 200,00 a R\$ 20 mil.

O novo espaço tem 400 metros quadrados e vai proporcionar à equipe da instituição melhores condições de trabalho.

ACREDITE OPENS ITS NEW HEADQUARTERS. Acredite keeps growing, and 2017 was also a year of important changes. Our aim is to keep providing ever better products and services to microentrepreneurs and hold our position as a point of reference in microcredit in the region of Rio do Sul. One of the goals achieved was the opening of its new headquarters in a privileged location downtown. The new 400 square meters space will translate into a much better working environment for all managers and employees. The more spacious building will also give more visibility to the institution.

The new headquarters will have meeting rooms, a common resting

area, a large and modern entrance hall, and many other features to provide clients with the best personalized services. All spaces were strategically planned to ensure that everybody is working in a collaborative and efficient manner.

Acredite celebrates its 15th anniversary. Among the services provided, the institution offers credit for working capital, investments in the inventory, raw materials, expansions, renovations, cashing-in of post-dated checks, among others, and it is also authorized to extend loans under the Zero Interest Rate Federal Program. The amount of the loans range from R\$ 200 to R\$ 20.000.





Fotos Divulgação / Acredite

Equipe motivada para novos desafios

Um ano de avanços, de comprometimento e, consequentemente, de resultados positivos. Este é um panorama que se pode fazer da Acredite Agência de Microfinanças. As primeiras sementes foram plantadas em 2016, quando a instituição começou a se renovar. E neste ano, alguns frutos já estão sendo colhidos.

Um deles é uma equipe motivada e sincronizada. Os agentes de crédito saem a campo na prospecção de clientes e na promoção do microcrédito como o meio mais acessível àqueles que precisam de uma mão para financiar o seu negócio.

Em meio a esta sincronia, uma ferramenta está facilitando o trabalho da equipe. A implantação do novo software de gerenciamento dos trabalhos desenvolvidos pela agência. Com esta tecnologia, os créditos são concedidos mais rapidamente e o risco de crédito pode ser analisado mais profundamente.

Em 2017, também, a Acredite firmou parceria com o Badesc para o empréstimo de R\$ 1 milhão, e com a instituição internacional Oikocredit, para mais R\$ 1 milhão. A expectativa é que no segundo semestre seja confirmada mais um financiamento de mesmo valor.

READY FOR NEW CHALLENGES.
It was a year of changes, growth, commitment and positive results for Acredite. The first steps towards this new direction were taken by the institution in 2016. Some of the fruits of this renewal can already be identified.

One of them is that now the employees are much more motivated and aware that only a collaborative work can lead to success. The loan officers are very dedicated in finding new clients and promoting the microcredit as the most accessible alternative for those who need financial support to start or invest in their businesses.

The implementation of a new management platform has also brought efficiency and speed to the operations and activities. Thanks to this new technology, loans can be analyzed and approved in less time and the risks can be assessed more precisely.

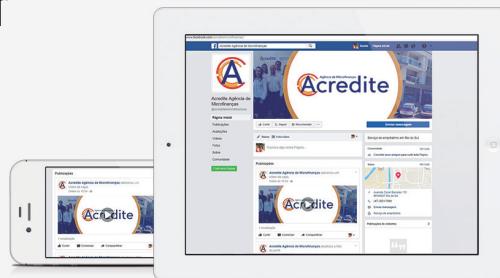
In 2017, Acredite also partnered with the Badesc which made available R\$ 1 million in funding, and with the Oikocredit, for another million. The expectation is that for the second half of the year the institution will get a third funding of the same amount.



Conhecimento para crescer

Novos desafios surgirão nos próximos anos e a Acredite quer estar preparado para atender os clientes com qualidade e responsabilidade, oferecendo, não sómente o crédito, mas a parceria de crescer junto dele.

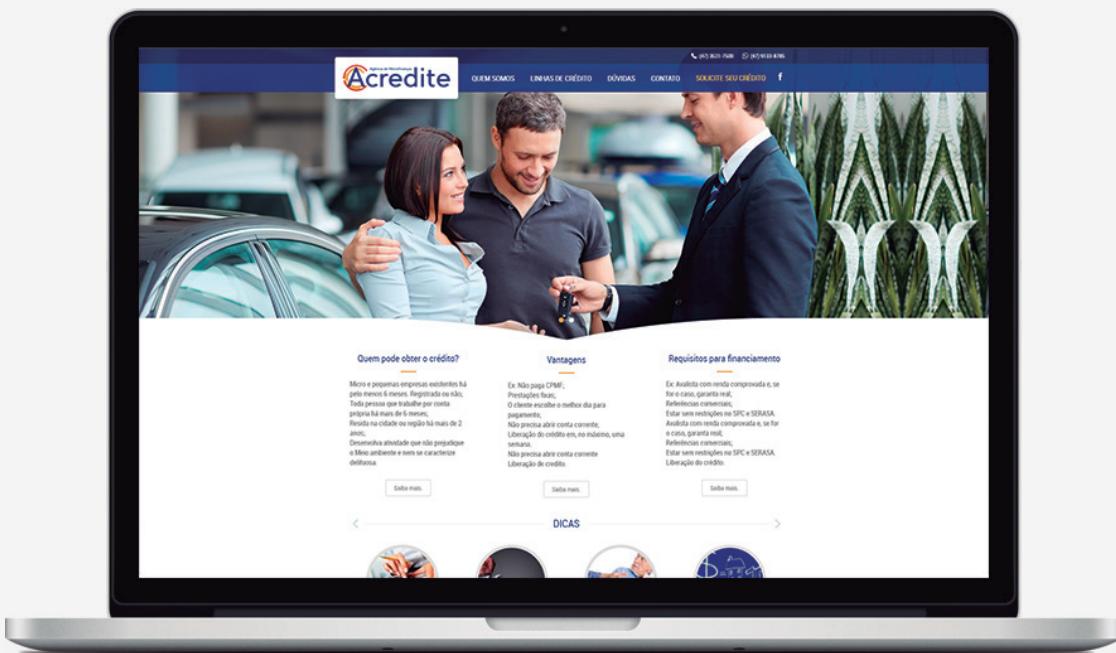
A meta para o segundo semestre de 2017 é organizar eventos de orientação junto com o Sebrae, por meio das Oficinas Sei, e ensinar os principais pontos para a gestão de um negócio eficiente e lucrativo. A intenção é que estes cursos sejam de curta duração, média de quatro horas, e bastante objetivos, que possam efetivamente instruir os microempreendedores a administrar a sua empresa. Uma das deficiências observadas é justamente a falta de conhecimento em saber comprar, planejar, colocar preço e gerenciar entradas e saídas. Com estas oficinas, os clientes poderão ter noções básicas e soluções práticas sobre gestão e fortalecimento de seus negócios.



NOVO SITE E FANPAGE

Uma das caminhos para estar próximo do microempreendedor é por meio das plataformas digitais. Por isso, a agência está investindo em um novo site mais moderno, dinâmico e interativo para comunicar com o cliente de forma mais rápida.

A instituição também possui uma página no Facebook onde pode ser consultado sobre o microcrédito e demais serviços oferecidos pela Acredite.



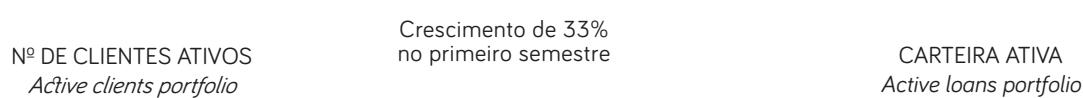
KNOWLEDGE LEADS TO GROWTH. New challenges will certainly arise in the coming years, and Acredite wants to be prepared to continue serving with quality and responsibility, providing not only credit but being a reliable partner that really want them to succeed.

In the second half of the year 2017, the institution, in a joint work with Sebrae, will promote trainings and workshops addressing the key aspects of managing and efficient and successful business. The idea is to have short workshops of around 4 hours, delivering objective information that will effectively help microentrepreneurs run their businesses correctly. Some of the main deficiencies observed are the lack of knowledge on purchasing, planning, pricing and controlling cash flow. In the meetings, clients

will have the opportunity to learn basic principles and practical solutions that will help them overcome the typical challenges of growing businesses.

NEW WEBSITE AND FANPAGE. One of the ways to improve the relationship with microentrepreneurs is by an intelligent use of digital platforms. Accordingly, Acredite is investing in a new website, more modern, dynamic and interactive in order to improve efficiency and engage more broadly with clients.

The institution also has a Facebook page where it's possible to find information on microcredit and the products and services provided by Acredite.



TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO
Education background

- 30 Fundamental
- 62 Médio
- 5 Superior
- 1 Analfabeto
- 2 Não informado

Nº DE EMPREGOS GERADOS
Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
4.570	7.980
672 — 2016 —	1.605

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO
Time in business (borrower)

- 30 0 a 1 ano
- 60 1 a 3 anos
- 10 + 3 anos

SEGMENTO
Segment

- 58 Serviços / Services
- 27 Comércio / Trade
- 15 Indústria / Industry
- Agricultura / Agriculture

PERFIL
Borrower's profile



- 30 Formal
- 70 Informal

(da data de fundação até 30 de junho de 2017)



15 anos de comprometimento com a região

Equipe da Profomento – Matriz Brusque

Profomento completa 15 anos atuando com crédito para profissionais autônomos, micro e pequenas empresas. Pioneira no setor em Brusque, fundada em 2002, a organização sem fins lucrativos tem como principal objetivo fomentar o desenvolvimento socioeconômico da comunidade. Hoje a rede de atendimento foi ampliada, em 3 agências que atendem todo Vale do Itajaí e Vale do Rio Tijucas.

Com atendimento personalizado e agentes prontos para auxiliarem os empreendedores, a Profomento conta com três principais tipos de serviços: o microcrédito, carro-chefe da instituição, permite o financiamento de capital de giro, máquinas e equipamentos, reformas e ampliações e aquisição de veículos. Outro serviço é o desconto de cheques e há ainda a linha de crédito especial sem juros para MEIs, o Programa Juro Zero, em parceria com o Governo de SC e SEBRAE.

Durante o dia de aniversário (07/08), todas as agências da Profomento comemoraram com um bolo destinado a clientes e visitantes, marcando o dia especial com a presença de amigos e parceiros.

O objetivo da agência é auxiliar as empresas e também o pequeno empreendedor informal a crescer e prosperar, para criar novas oportunidades, como emprego, ampliar a produção e, com isso, fomentar o desenvolvimento socioeconômico de Brusque e região.

15 YEARS OF COMMITMENT TO THE REGION. Profomento is celebrating this year its 15th anniversary. The non-profit organization was founded in 2002 in the municipality of Brusque with the mission of fostering local socioeconomic development by offering microfinance services to self-employed professionals and to micro and small businesses. Over the years, the institution grew and expanded and today it has three branches that cover all the regions of the Itajai Valley and of the Tijucas River Valley.

With customized services and high qualified loan officers, Profomento focuses on the provision of three main products: the microcredit, through which borrowers can apply for loans directed to the purchase of machines and equipment, as well as for working capital, credit lines specific for renovations and expansions, and credit lines for the acquisition of vehicles. Other services include cashing-in of post-dated checks and a special credit line for individual microentrepreneurs that is free of interest, under the Zero Interest Rate Program, developed in partnership with the SC state government and SEBRAE.

On August 7th, the anniversary day, all Profomento branches celebrated with cakes for clients and visitors, taking the opportunity to say thanks to friends and partners for the support and dedication throughout the years.

Our goal is to help businesses and small entrepreneurs thrive and prosper, so that they can by their turn contribute to the socioeconomic development of Brusque by creating new job opportunities and by strengthening our production capacity and economy.

10 anos de dedicação

Durante os 15 anos da Profomento, a agente de crédito Bruna Tamires de Souza Jacinto acompanha, há 10 anos, o trabalho desenvolvido pela agência na região. Ela é uma das colaboradoras de mais tempo de serviço. E por todo este tempo viu a Profomento contribuir com inúmeras histórias de pessoas que acreditaram no seu sonho e contaram com o microcrédito concedido pela instituição para crescerem e se destacarem no mercado.

Bruna entrou na Profomento como estagiária e em agosto de 2007 foi convidada para trabalhar na função de agente de crédito. Seu trabalho é a prospecção e visita aos clientes, conhecer de perto a realidade e encontrar no meio de tantos negócios aqueles que realmente necessitam, dando a oportunidade que eles não encontraram nos bancos tradicionais.

A maior parte de seus clientes ainda são autônomos. A região de Brusque ainda possui a vocação para o trabalho têxtil e, portanto, a maioria dos microempreendedores antedidos pela agente de crédito possuem pequenas facções.

Durante os 10 anos, Bruna relembra um cliente que já fez de tudo, desde garçom, construtor de quintal, vendedor de marmitas, disk pizza, e outros. Mesmo enfrentando dificuldades, este cliente, segundo Bruna, nunca desistiu e nunca falhou uma prestação do crédito. "É um profissional fiel, sempre parceiro, independentemente no que estava trabalhando", afirma.

São histórias como esta que fazem Bruna trabalhar cada dia mais motivada a ajudar as pessoas. E a Profomento só tem a agradecer a sua dedicação e engajamento.

10 YEARS OF UNWAVERING DEDICATION. The loan officer Bruna Tamires de Souza Jacinto has been working at Profomento for the last 10 years, which makes her one of the longest serving employees, and has played an important role in the work developed by the institution in the region. During this time, she witnessed many stories of people who believed in their dreams and with the support from Profomento built successful businesses.

Bruna joined Profomento as a trainee and in August 2007 she was offered the position of loan officer. Her job is to visit clients and potential clients at their homes or workplace, learn about their realities and needs, and offer the institution services and opportunities to those who wouldn't be accepted by traditional banks.

Most of her clients are self-employed professionals. The region of Brusque has a strong textile industry, and most microentrepreneurs served by her have small textile businesses.

Among her experiences during her 10 years in the job, she likes to mention the story of a client that tried everything, he was a waiter, built small apartments, sold ready meals, pizza delivery, among others. But despite the obstacles and difficulties, this client never gave up and never failed to make a payment. "He is a trustworthy professional, a real partner, regardless of the business he was running", she says.

And it's thanks to stories like this that Bruna can keep motivated to helping people. Profomento is deeply thankful to her dedication and commitment.



PROFOMENTO
SERVIÇOS FINANCEIROS

Números da agente de crédito Bruna Tamires de Souza Jacinto:

Nº DE CLIENTES ATIVOS	270
CARTEIRA ATIVA	R\$ 1,7 milhão
Foram 1.864 emprestimos	
Concedidos	
R\$ 13,2 milhões	
Ao todo atendeu 1.013 clientes	

MICROFINANÇAS
EMPREENDEDORISMO E DESENVOLVIMENTO - SUL DO BRASIL

93

Transportando com segurança e responsabilidade

Mesmo as dificuldades batendo na porta de César Bianchezzi, ele não desanimou e continuou acreditando no sucesso em ter o próprio negócio. Em 2003, tinha tapeçaria que terceirizava o serviço para outra empresa. Em 2004 e 2005 trabalhou com loja de informática e desde 2006 é dono de uma empresa de transporte escolar, a JP Transporte e Turismo.

Começou pequeno neste último ramo. Tinha um veículo e transportava 12 alunos. Com o passar do tempo, a demanda aumentou e precisou comprar mais três minivans. Hoje transporta 214 alunos para três escolas e duas creches.

Desde que tinha a tapeçaria, César contou com o apoio da Profomento, sendo também o primeiro cliente da entidade. A instituição acompanha a trajetória do cliente, e vem concedendo crédito e descontos de cheques para fomentar a sua atividade, a cada nova oportunidade.

Às vezes, um veículo precisa de manutenção, em outras, o fluxo de dinheiro precisa girar e para que a engrenagem desta microempresa continue funcionando César recorre a Profomento. “É um empréstimo atrás do outro, e assim a gente toca a empresa”.

SAFE AND RESPONSIBLE TRANSPORTATION FOR STUDENTS. Despite all the difficulties and obstacles that he encountered in his life, César Bianchezzi never gave up the dream of running his own business. In 2003, he started making furniture upholstery for other companies. In 2004 and 2005 he had a computer shop and since 2006 he runs a school transportation business, the JP Transporte e Turismo.

In the beginning he had only one vehicle and transported 12 students. Over the years, as the demand increased, he bought three other minivans. Today his company is responsible for the transportation of 214 students to three schools and two day care centers.

Profomento has been his supporter since the start. In this period the institution was always there for him when he needed credit or cashing-in of post-dated checks.

When some of his vehicles need maintenance, or when he needs extra working capital to keep the business running smoothly, he knows that he can count on Profomento. “These loans have been essential to keep my business going”.



A empresa atende à
região de Águas Claras
em Brusque



Matriz - Brusque/SC - Rua Adriano Schaefer, nº182, Centro, Brusque/SC

Fone/Fax: (47) 3396-0100 / 3396 -7838 / 99994-4533

PROFOMENTO - Agência de Crédito Especial

PROFOMENTO Serviços Financeiros

profomento@profomento.com.br

Fundação / Founding : 05/03/2002

Nº colaboradores / Number employees: 17

Abrangência / Area of influence: Vale do Itajaí e Vale do Rio Tijucas

Filial Itajaí - Rua Indaial, 205, sala 2 - Dom Bosco. Fones: (47) 3045-2770 / (47) 99125-5387 - itajai@profomento.com.br

Filial Nova Trento - Rua Nicolau Bado, 200, Centro. Fones: (48) 3267-1952 / (47) 99922-9653 - novatrento@profomento.com.br

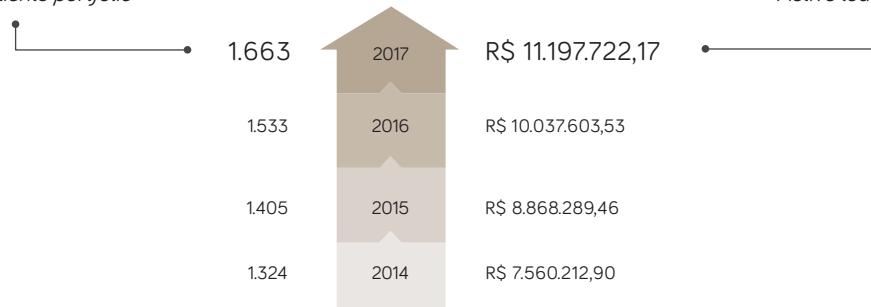
ACESSE:



profomento.com.br

Nº DE CLIENTES ATIVOS

Active clients portfolio

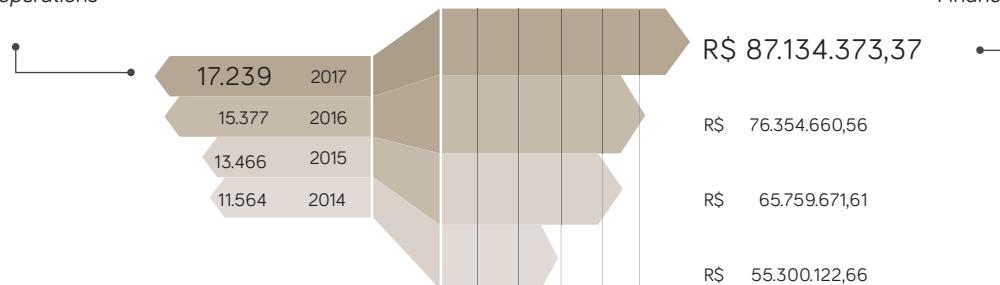


CARTEIRA ATIVA

Active loans portfolio

Nº DE OPERAÇÕES

No. of operations



VALOR FINANCIADO

Financed amount

TOMADORES DE CRÉDITO

GRAU DE INSTRUÇÃO

Education background

21,27	Fundamental
43,95	Médio
9,93	Superior
24,07	Não informado
0,78	Sem instrução

Nº DE EMPREGOS GERADOS

Number of jobs created by borrowers

GERADOS <i>Created</i>	MANTIDOS <i>Maintained</i>
1.602	19.417
1.591	— 2016 — 18.420

TEMPO DE EXISTÊNCIA DO NEGÓCIO

Time in business (borrower)

33,60	0 a 1 ano
28,18	1 a 3 anos
38,22	+ 3 anos

SEGMENTO

Segment

58,86	Serviços / Services
27,59	Comércio / Trade
9,50	Indústria / Industry
-	Agricultura / Agriculture
4,05	Misto / Mixed

PERFIL

Borrower's profile

57,87	44,29	Formal
42,13	55,71	Informal

(da data de fundação até 30 de junho de 2017)



Múltiplas vantagens

O compromisso da FCDL de Santa Catarina é oferecer cada vez mais produtos e serviços para as 208 Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDLs) e seus 42.000 associados, com a garantia do SPC, e colaborar para o desenvolvimento do varejo que precisa, justamente em períodos desafiantes, de muita garra e força para superar os obstáculos. O SPC é o mais completo banco de dados da América Latina em informações de crédito de pessoas físicas e jurídicas. Por intermédio dele, a CDL oferece uma série de serviços para melhorar as vendas e facilitar a vida dos seus associados, auxiliando efetivamente na tomada de decisões para análise e concessão de crédito. Lembrando que todas estas ações têm a garantia das certificações ISO/IEC 27001 e ISO 9001, conferidas à FCDL/SC.

Graças as diversas alternativas disponibilizadas pelo SPC, visando o aperfeiçoamento do relacionamento do empresário com o consumidor, são proporcionadas múltiplas vantagens, com segurança, alta

tecnologia e agilidade. Como resultado, o estado de Santa Catarina tradicionalmente apresenta baixos índices de inadimplência, pois o registro dos devedores em atraso utilizando a ferramenta do SPC facilita a cobrança de débitos pendentes e a consulta ao banco de dados garante tranquilidade na hora da concessão de crédito. Com o desenvolvimento de produtos que atendem às expectativas e às necessidades do associado, o SPC tem oferecido diversas opções das quais destacamos, Registro com Cobrança, Certificado Digital, Controle de Crediário, Registro com Protesto e App para Consultas. Acompanhando a evolução do mercado, as soluções oferecidas pelo SPC refletem também a força do associativismo do nosso estado, que ao longo dos anos tornou-se uma referência nacional.

Por Ivan Roberto Tauffer, Presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina (FCDL/SC)

MULTIPLE ADVANTAGES. The greater commitment of the Federation of Chambers of Commerce of Santa Catarina (FCDL-SC) is to provide ever better products and services for the 208 municipal chambers of shopkeepers spread throughout the state, totaling 42,000 members. Our primary goal is to foster the development and growth of the retail sector, especially during periods of economic downturn. To ensure the success of our efforts we count on the partnership of the SPC, the largest database in Latin America, which ensures secure, relevant and complete credit information on individuals and companies. With the support of this consumer reporting agency, the Chamber of Commerce is equipped to provide an array of services that greatly increase the returns and facilitates the conduction of its members' businesses, effectively building confidence when making decisions in the approvals of credit. It's important to emphasize that the FCDL/SC is certified by the ISO/IEC 27001 and the ISO 9001, and all its operations are conducted in accordance with these international standards.

The tools made available by the SPC have greatly improved the relationship between business owners and consumers, bringing more advantages, security, technology and speed to the sector. The registration of borrowers late on payment in the SPC database is a decisive factor when negotiating the debts. As a result, the state of Santa Catarina has usually low delinquency and default rates. Among the several products and services adapted to the realities and needs of its members offered by the SPC, some very popular are the Registro com Cobrança (a dunning letter that includes a bank payment slip), digital certificate, Controle de Crediário (on-line registration of the customer for management control), Registro com Protesto (on-line delinquency declaration which reduces notary fees), and online consultations. Keeping pace with the evolution of the market, the solutions offered by the SPC also reflect the strength of the associations in our state, which over the course of the years has become a national reference.

Ivan Roberto Tauffer, president of the Federation of Chambers of Commerce of Santa Catarina (FCDL-SC)

O sistema oferece facilidades e auxilia os associados na gestão dos negócios

Controle de Crediário auxilia empresas na gestão de vendas

O Controle de Crediário, um sistema informatizado oferecido pelo SPC e CDL, é gratuito, auxilia os associados na gestão dos negócios.

De forma rápida, prática e segura, o Controle de Crediário organiza o fluxo de compras parceladas. Também facilita o relacionamento com o consumidor, já que o sistema gera carnês personalizados com a logo da empresa e emite notas promissórias com validade jurídica.

O sistema possibilita incluir o valor total da compra, o valor fornecido na entrada, a data da compra, a quantidade de parcelas e a data de vencimento destas. Integrado ao SPC, a venda se torna ainda mais segura, pois, caso queira, é possível ainda fazer consulta para análise e concessão do crédito. Maiores informações podem ser obtidas diretamente

nas Câmaras de Dirigentes Lojistas.

CERTIFICAÇÃO DIGITAL DO SPC

O certificado digital é um documento eletrônico que permite comprovar a identidade e autenticidade de pessoas físicas, empresas e sistemas no ambiente virtual. Garante proteção às transações online, troca eletrônica de documentos, mensagens e dados, por oferecer privacidade e inviolabilidade. Pode ser empregada também na assinatura de contratos, emissão de documentos sigilosos e operações bancárias. Tornou-se uma consolidada ferramenta de gestão, disponibilizada pelas Câmaras de Dirigentes Lojistas. As CDLs de Santa Catarina estão autorizadas e preparadas para proporcionar toda esta segurança.

CREDIT CONTROL SYSTEM IMPROVES SALES MANAGEMENT. The Credit Control is a free computerized system made available by the SPC and by the CDL (chamber of commerce) which helps to optimize the management of their members' businesses.

Through the system it is possible to manage the flow of installment credit in a practical, secure and fast way. It also facilitates the relationship between the parties, as the system can generate installment payment books with the logo of the company and issue promissory notes.

Through the system it is possible to check the total amount of the purchase, down payments, date of the purchase, number of installments and due dates. Thanks to the partnership with the SPC consumer reporting agency, default rates have dropped significantly, as the system allows for reliable data consultations during the credit approval process. Interested parties can contact directly the chambers of shopkeepers for further information.

SPC DIGITAL CERTIFICATION. The digital certificate is an electronic document that attests to the identity and the legitimacy of individuals, businesses and systems in the virtual environment. Members can conduct financial transactions, exchange documents, messages and data securely over the Internet, as the system ensures total privacy and protection. The certificate is also used in the signing of contracts, issuance of documents and banking operations. It has undoubtedly become an indispensable management tool for the chambers of shopkeepers and their members. All chambers of shopkeepers of Santa Catarina are equipped and prepared to operate in an environment of total security.



Pedro dos Santos Vaz é exemplo de empreendedorismo. Ele produz artigos em vime e os comercializa na sua casa, no bairro Santa Helena, em Lages



SEU PROJETO,
GRANDE OU PEQUENO,
TEM CRÉDITO COM A GENTE.

WWW.BADESC.GOV.BR
Ouvidoria: 0800 644 1212



O PROGRAMA DE MICROFINANÇAS DE SANTA CATARINA constituiu uma nova instituição para ampliar o acesso ao crédito dos microempreendedores e empresas de pequeno porte.

A SC GARANTIAS, estruturada com o apoio do Sistema SEBRAE, é uma administradora de fundos de risco com a finalidade de prestar garantias para os clientes das instituições que apoiaram com recursos de contrapartida.

O fundo de risco de R\$ 8 milhões tem capacidade para lastrear R\$ 80 milhões de operações de crédito.

Com o apoio da SC GARANTIAS, o empreendedor elimina a principal barreira de acesso ao crédito, principalmente o aval de terceiros.



www.garantidorasdecredito.com.br

Procure uma das seguintes instituições:

ACREDITE
(47) 3571-7500
www.bancoacredite.com.br

BANCO DA FAMÍLIA
(49) 3251-0444
www.bancodafamilia.org.br

BANCO DO EMPREENDEDOR
(48) 3348-0300
www.bancodoempreendedor.org.br

BANCO DO PLANALTO NORTE
(47) 3622-4823
www.bancodoplanalonorte.com.br

BLUSOL
(47) 3144-9500
www.blusol.org.br

CASA DO MICROCRÉDITO
(48) 3626-6625
www.casadomicrocredito.com.br

CRECERTO
(49) 3444-8409
www.crecerto.com.br

CREDIAMAI
(49) 3431-0295
www.crediamai.com.br

CREDIOESTE
(49) 3322-3051
www.credioeste.com.br

CREDISOL
(48) 3437-6911
www.credisol.org.br

EXTRACREDI
(49) 3621-0803
www.extracredi.com.br

JURITI
0800-6461856
www.juriti.net

PROFOMENTO
(47) 3396-0100
www.profomento.com.br

POLOCRED
(48) 3223-1020
www.polocred.com.br