

RELATÓRIO DE DESEMPENHO SOCIAL



AMCRED-SC

**BASEADO NOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO DE
AUTO-AVALIAÇÕES**

**FERRAMENTA SPI4 2.0 – OSCIPs – 10 INSTITUIÇÕES
ASSOCIADAS A AMCRED-SC**

Fevereiro de 2017

Índice

1.	Agradecimentos	4
2.	Introdução	5
3.	Histórico do Microcrédito em Santa Catarina	7
4.	AMCRED-SC e Área de Atuação	9
4.1.	Estado de Santa Catarina membros da AMCRED-SC	9
4.2.	Mapa do Brasil – Região Sul em destaque	10
4.3.	Contexto	10
4.4.	Outras iniciativas da AMCRED que apoiam a GDS e a PC	12
5.	Projeto de Gestão de Performance Social	14
5.1.	A Metodologia SPI4 2.0	14
5.2.	Resultados Consolidados da Auditoria SPI4 2.0	15
5.3.	Análise dos resultados obtidos nas 6 Dimensões dos Padrões Universais	17
5.3.1.	Dimensão 1: Definir e monitorar metas sociais (58%)	17
5.3.2.	Dimensão 2 – Comprometimento com as metas sociais (57%)	18
5.3.3.	Dimensão 3 – Desenvolvimento de produtos que atendam a necessidade dos clientes (65%)	19
5.3.4.	Dimensão 4 – Tratar clientes com responsabilidade (75%)	21
5.3.5.	Dimensão 5 - Tratar funcionários com responsabilidade (75%)	23
5.3.6.	Dimensão 6 – Equilíbrio financeiro e social (85%)	24
5.4.	Diagnóstico	26
5.5.	Plano de Ação AMCRED-SC 2017	28
6.	Anexos	30
6.1.	Resultados Individuais das OSCIPS	30
6.1.1.	Banco da Família	30
6.1.2.	Banco do Empreendedor	31
6.1.3.	Bancri	32
6.1.4.	Blusol	33
6.1.5.	Casa do Microcrédito	34
6.1.6.	Crecerto	35
6.1.7.	Credioste	36
6.1.8.	Credisol	37
6.1.9.	Extracredi	38
6.1.10.	Planorte	39
6.2.	AMCRED-SC em números	40
7.	Guia do Microcrédito	45

Siglas

AMCRED-SC	Associação das Orgnaizações de Microcredito e Microfinanças de Santa Catarina
OSCIP	Organização da Socieade Civil de Interesse Publico
SPTF	Social Performance Task Force
OIKOCREDTI	Sociedade Cooperativa Ecumenica de Desenvolvimento
CERISE	Associação que promove as Finanças Éticas e Responsáveis
MFC	Microfinance Centre, Polônia
IMF	Instituições de Microfinanças
BACEN	Banco Central do Brasil
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas
BADESC	Agencia de Fomento de Santa Catarina
PNIF	Parceria Nacional para Inclusão Financeira
MPE	Micro e Pequena Empresa
EPP	Empresa de Pequeno Porte
MEI	Micro Empreendedor Individual
Smart Campaign	Campanha para a Proteção do Cliente
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
SERASA	Empresa que fornece dados de CPF e CNPJ negativados sob consulta, entre outros serviços
PC	Proteção ao Cliente
MTE	Ministerio do Trabalho e Emprego
PNMPO	Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado

1. Agradecimentos

Esse relatório foi elaborado graças ao apoio recebidos 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.



Social Performance Fund Round 3

CERISE



2. Introdução

A introdução dos padrões para a Gestão de Desempenho Social (GDS) às operações dos membros da AMCRED-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 Gestão 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 impulsionam às IMFs atingirem melhores resultados.

Em setembro de 2015 a AMCRED-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 AMCRED-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 associadas concluíram o processo de preenchimento da ferramenta de Auditoria Social e enviaram os resultados a AMCRED 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 àqueles 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 – AMCRED-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 AMCRED 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.

3. Histórico do Microcrédito em Santa Catarina



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

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 equivalente 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 micro empreendimentos 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 micro empreendimentos 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 a lançamento de novos produtos e a massificação do crédito.

4. 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.

4.1. Estado de Santa Catarina membros da AMCRED-SC



4.2. Mapa do Brasil – Região Sul em destaque



4.3. 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 compreensão “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, oportuno comentar que a lei do PNMPO *“esteve 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.”*². 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 estimule os operadores de microfinanças conhecer às necessidades de seus clientes (público-alvo) desenhando produtos

2 - A Política E a atividade do Microcrédito como instrumentos de Geração de Trabalho e Renda e Inclusão Produtiva, pág. 114.

financeiros que possuam os atributos necessários a atendê-las e, não financeiros que proporcionem as condições básicas para a inclusão produtiva.

Os resultados do estudo citado, de alguma forma conclui 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 AMCRED 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.

4.4. Outras iniciativas da AMCRED que apoiam a GDS e a PC

A seguir apresentamos outras intervenções da AMCRED-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 possibilidades **de acesso ao crédito** do público-alvo através de mecanismo financeiro que **substituiu 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 **reverter em benefícios para o cliente com a redução do custo de transação e dos serviços financeiros**.

Os projetos desenvolvidos pela AMCRED-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).

5. Projeto de Gestão de Performance Social

5.1. 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.





Sr. Joelson – Cliente da Crecerto



Sra. Salete Teresinha – Cliente do Banco do Empreendedor

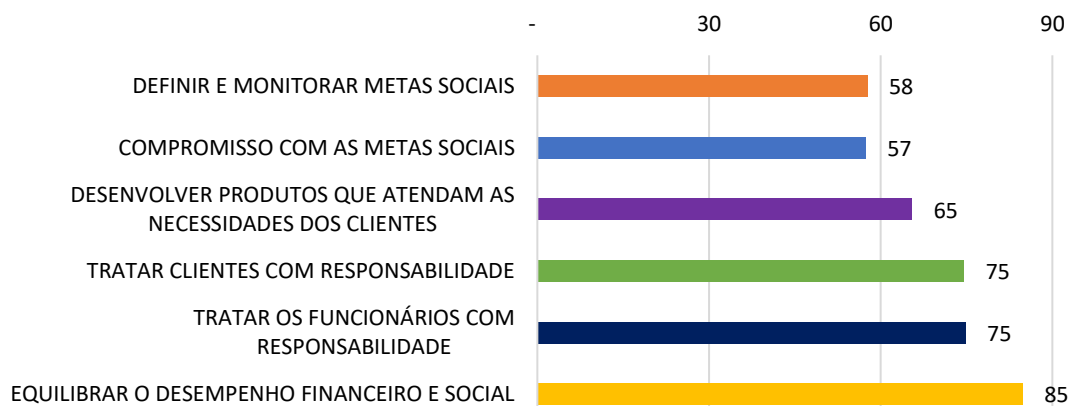
5.2. Resultados Consolidados da Auditoria SPI4 2.0

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.

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

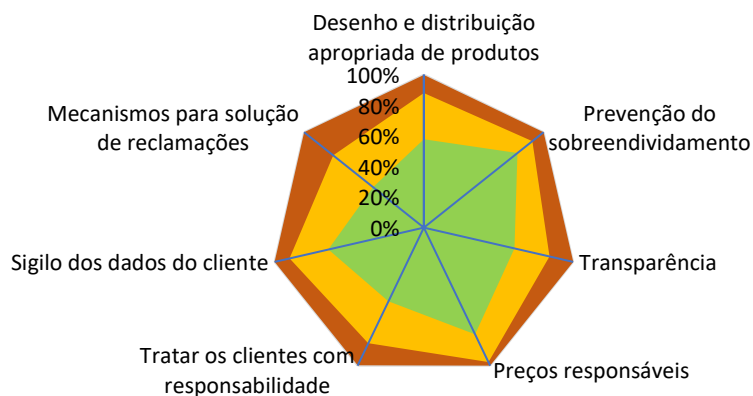
Os gráficos a seguir, demonstram as médias dos resultados obtidas pelas dez instituições, tanto nos padrões Universais quanto nos Padrões de Proteção ao Cliente. Na seção seguinte, alguns comentários aos resultados obtidos nos padrões Universais. Nos anexos, estão os resultados individuais de cada instituição.

AMCRED - PONTUAÇÃO DOS PADRÕES UNIVERSAIS POR DIMENSÃO



AMCRED - PADRÕES DE PROTEÇÃO AO CLIENTE

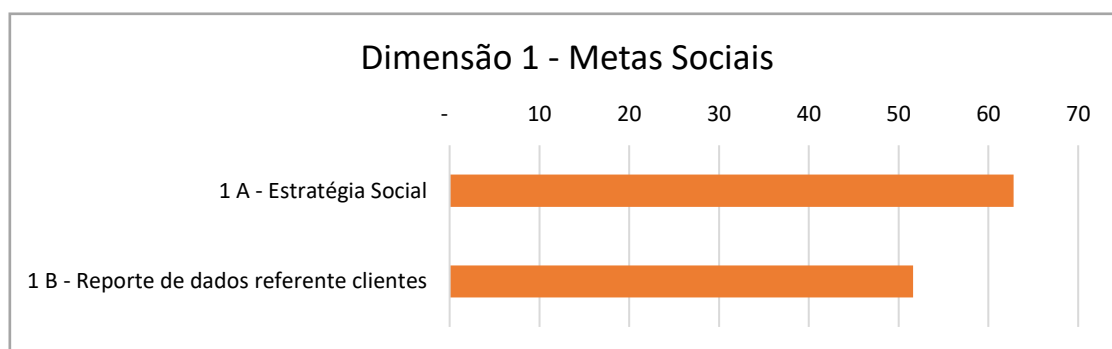
- A instituição não cumpre o indicador
- A instituição não cumpre todas as partes do indicador
- A instituição cumpre totalmente o indicador



5.3. Análise dos resultados obtidos nas 6 Dimensões dos Padrões Universais

5.3.1. 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.



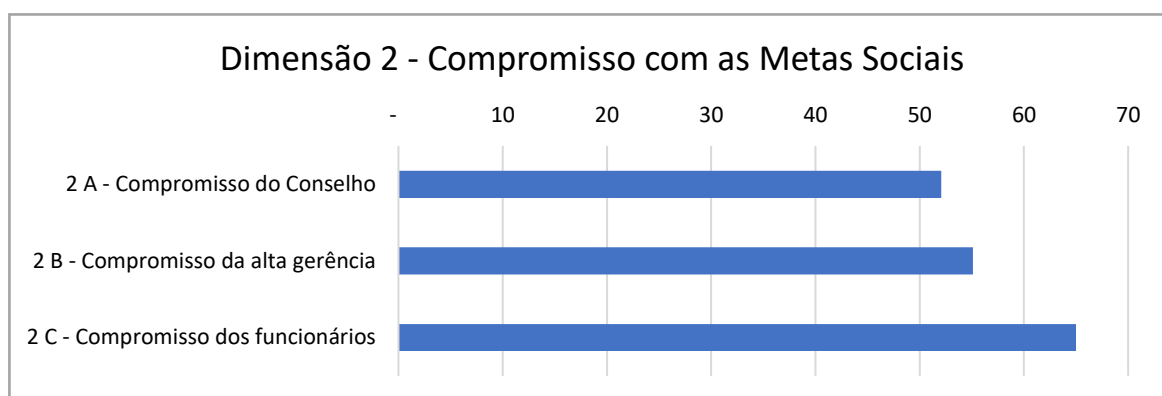
Em relação ao padrão 1A o resultado da avaliação demonstra que a maioria das instituições apresenta um nível médio no que se refere a uma estratégia para alcançar suas metas sociais de acordo com o modelo de negócio adotado. Entretanto, falta institucionalizar esta estratégia formalmente no corpo de 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.

5.3.2. 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 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.

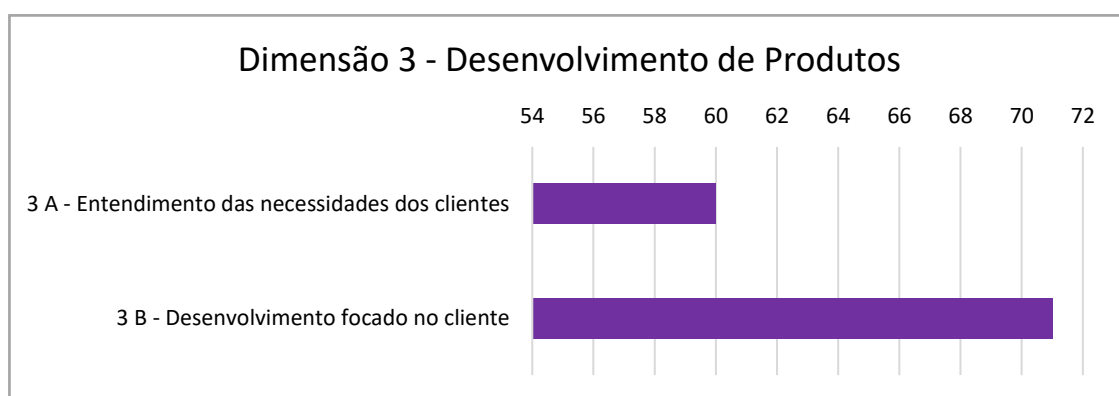
A nível da alta gerência - padrão 2B-, o comprometimento é maior com a supervisão e acompanhamento das metas institucionais pelos Diretores e Gerentes, os

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.

5.3.3. 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.

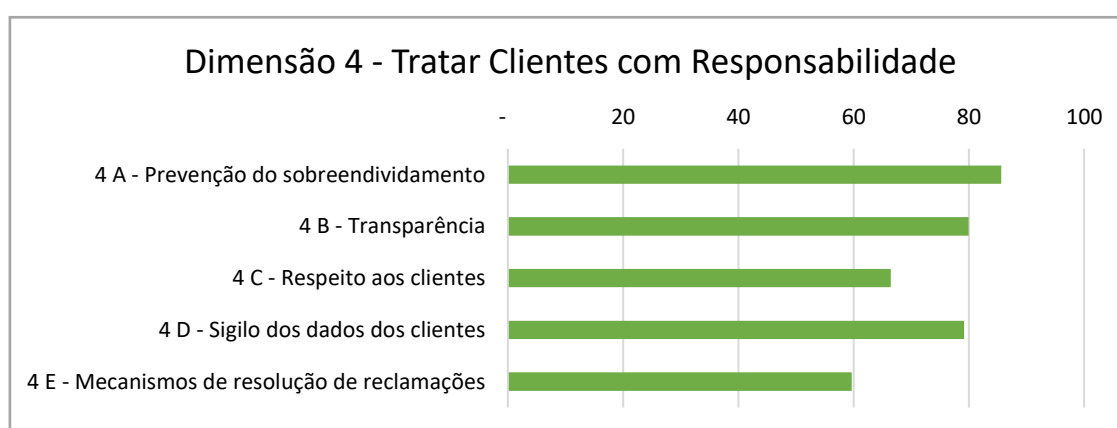
Os resultados desta Dimensão deverão ser analisados levando em consideração o marco legal nacional, já que oferece um escopo operacional limitado, considerando que as OSCIPs são autorizadas a operar exclusivamente com crédito produtivo para o segmento de microempreendedores em operações com valor máximo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

5.3.4. 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 informações do cliente, e mecanismos de resolução de reclamações. Todos os indicadores da dimensão 4 são resultado 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 readequação 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.

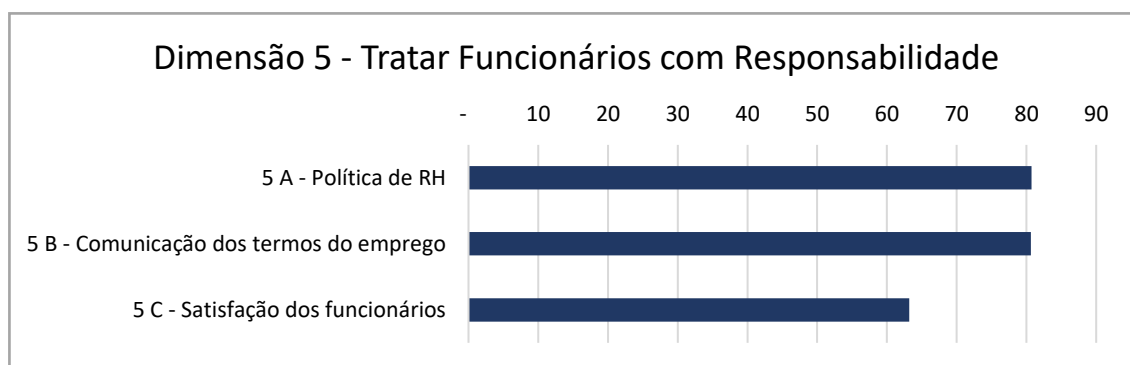
O modelo de atendimento pessoal, visita ao local da atividade produtiva pelos Agentes de Crédito, com o objetivo de orientar o cliente, brindar informação a respeito de contrato de crédito, favorecem o tratamento respeitoso e passa a ser um canal de

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 página web institucional. Favorecendo o nível de satisfação do atendimento recebido. Isto fica demonstrado nos resultados consolidados do padrão 4E.

5.3.5. 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

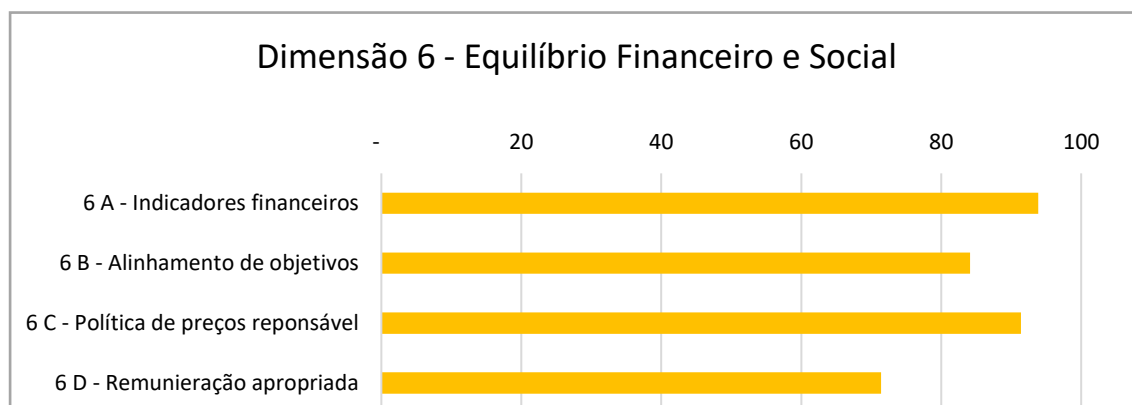
descrição de cargos e escalas salariais, plano de carreira, promoções e critérios para avaliação de desempenho do funcionário, além do código de conduta. Além disso, se confirma os resultados positivos também nos aspectos da rotatividade de funcionários que é baixa, e existe um bom indicador de retenção 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.

5.3.6. 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 demonstram 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 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.



Sra. Miriam – Cliente da Credisol



Sra. Salete –
Cliente do Banco da Família

5.4. 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 AMCRED-SC deve considerar os seguintes fatores que impactaram diretamente nos resultados do diagnóstico:

- As limitações da legislação quanto ao desenvolvimento de produtos adequados as 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 AMCRED-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 praticas 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 AMCRED-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 reporte.

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 demasiado o custo operacional do microcrédito, não sendo um produto “rentável” para os bancos, por exemplo, os quais focam estrategicamente na automação, no autoatendimento 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.



Sra. Elizabete – Cliente da Casa do Microcrédito



Sr. Nilton Jose – Cliente da Extracredi

5.5. Plano de Ação AMCRED-SC 2017

De acordo com o Plano de ação da AMCRED-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, aprofundando às ações naquelas OSCIPs que já iniciaram o processo de autoavaliação e forma a base de resultados deste relatório.

Neste sentido a diretoria de AMCRED 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 AMCRED-SC, de acordo com seu estatuto social, é limitado em relação a 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 umas das IMFs.



Sra. Vanessa – Cliente da Credioste



Sr. Decio – Cliente da Blusol



Sr. Jean – Cliente do Bancri

6. Anexos

6.1. Resultados Individuais das OSCIPS

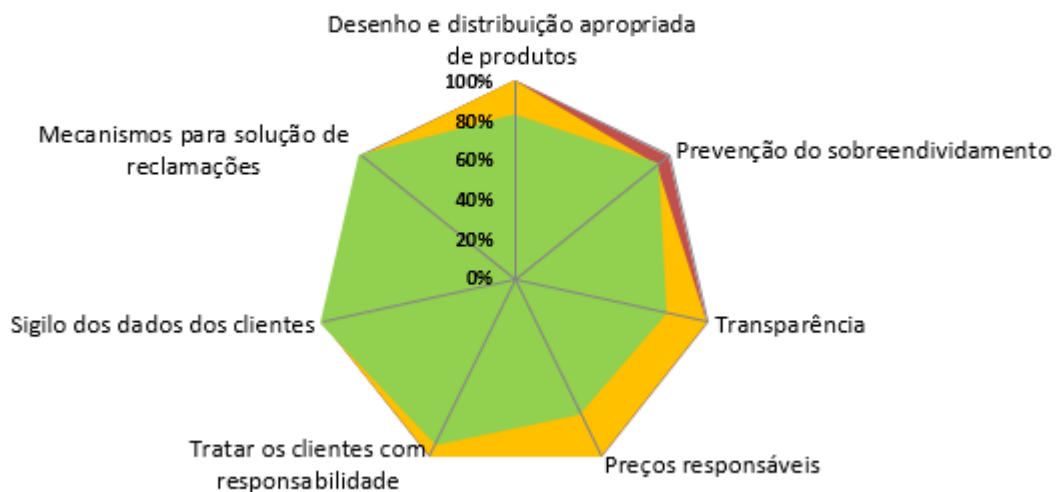
6.1.1. Banco da Família



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrão de Proteção ao Cliente

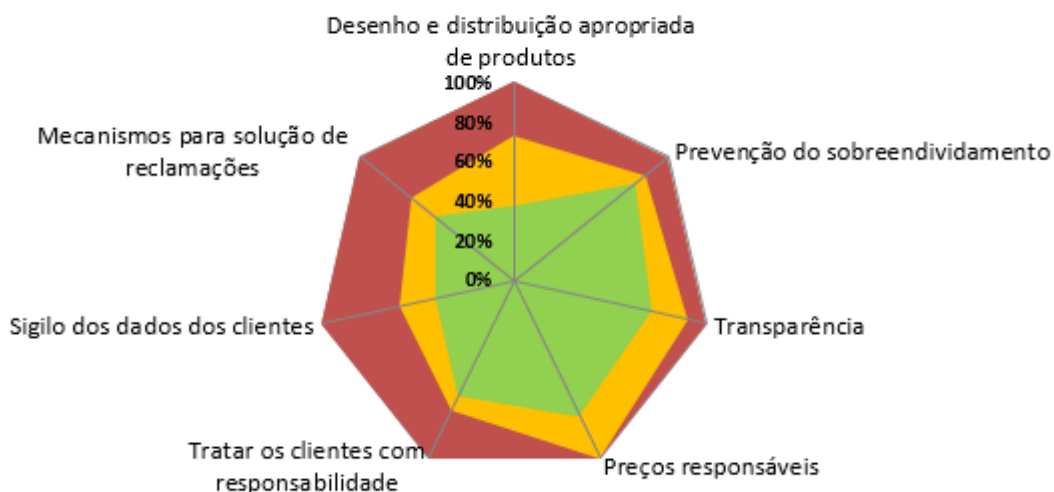


6.1.2. Banco do Empreendedor

Pontuação de Padrões Universais por dimensões

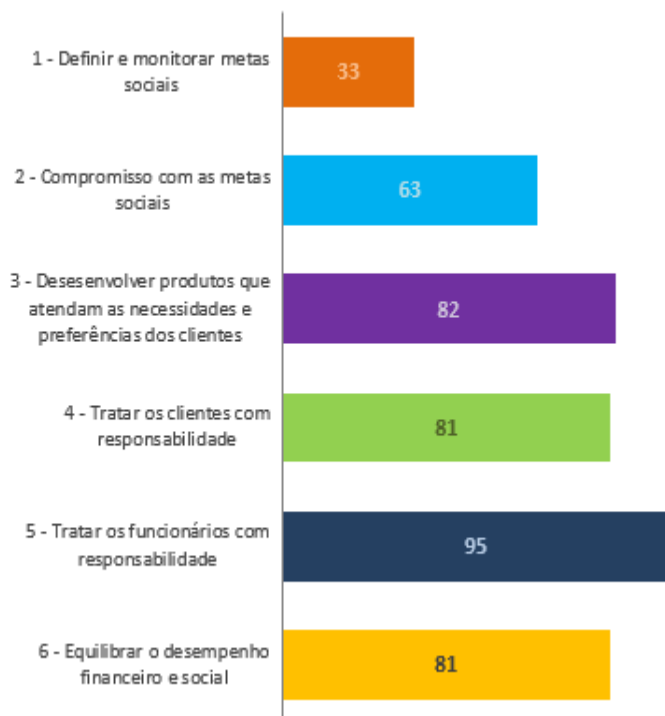


Padrões de Proteção ao Cliente

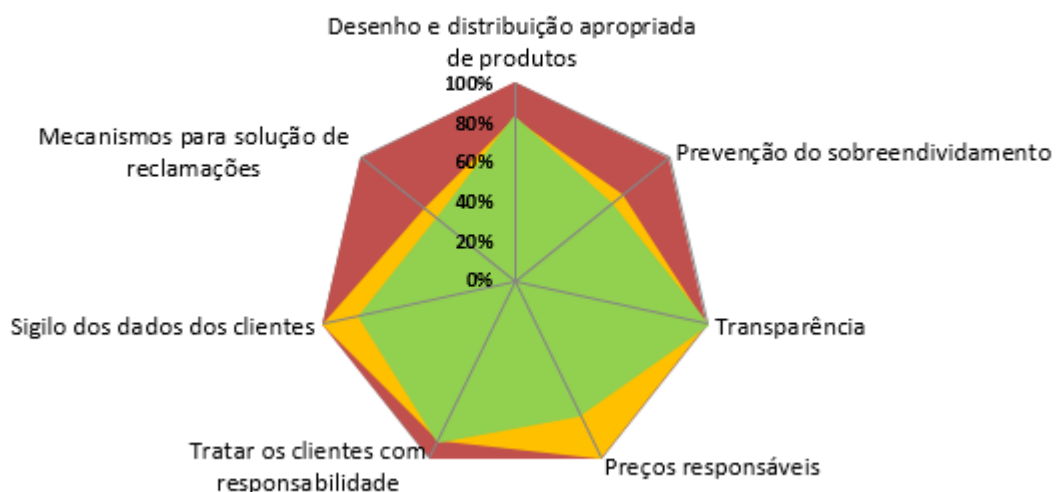


6.1.3. Bancri

Pontuação de Padrões Universais por dimensões



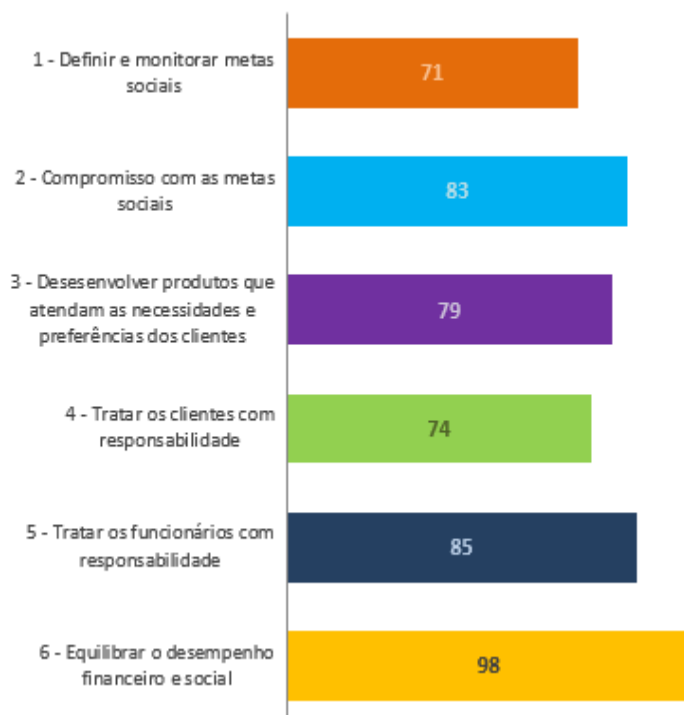
Padrões de Proteção ao Cliente



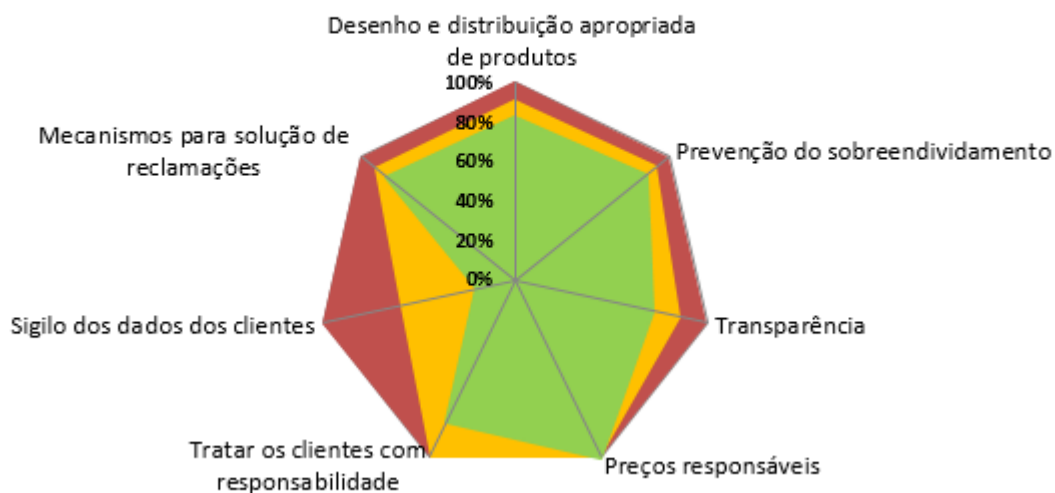
6.1.4. Blusol



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrões de Proteção ao Cliente



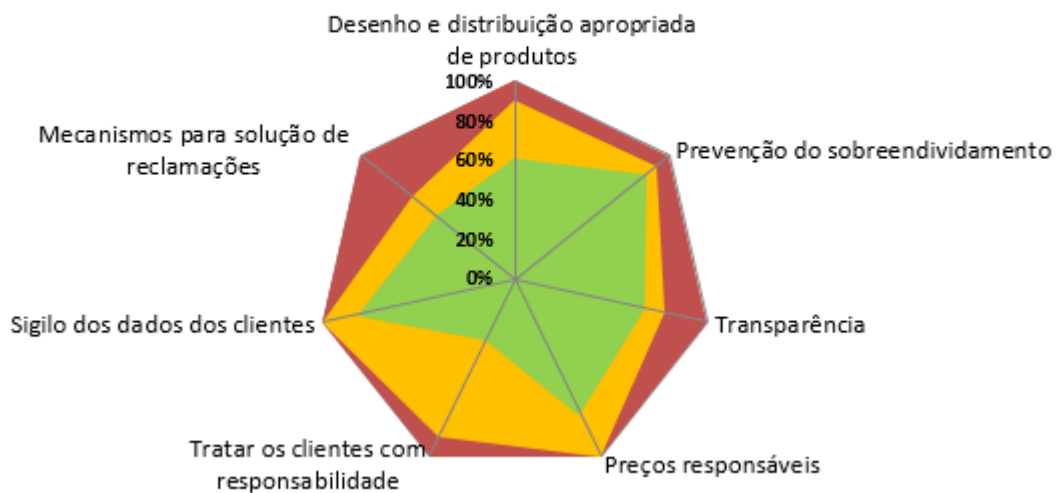
6.1.5. Casa do Microcrédito



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrões de Proteção ao Cliente



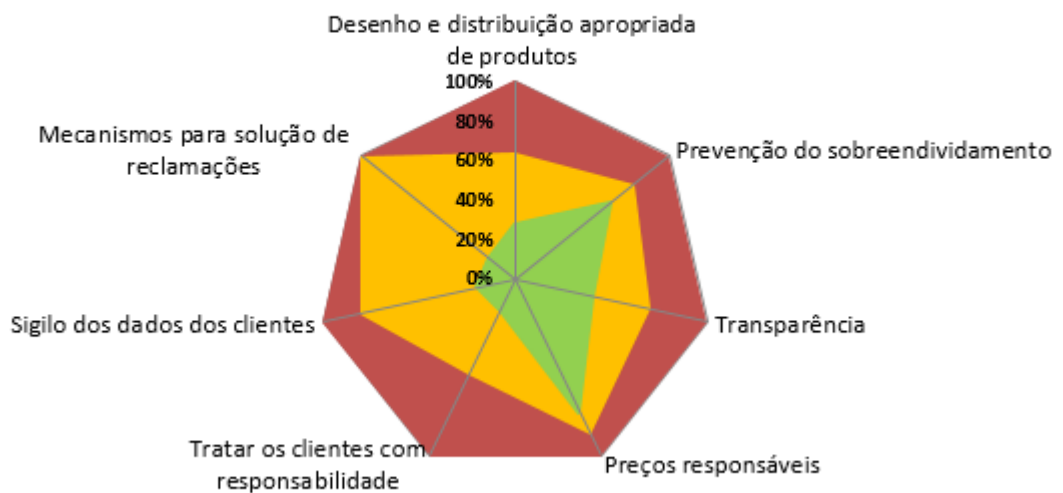
6.1.6. Crecerto



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrões de Proteção ao Cliente



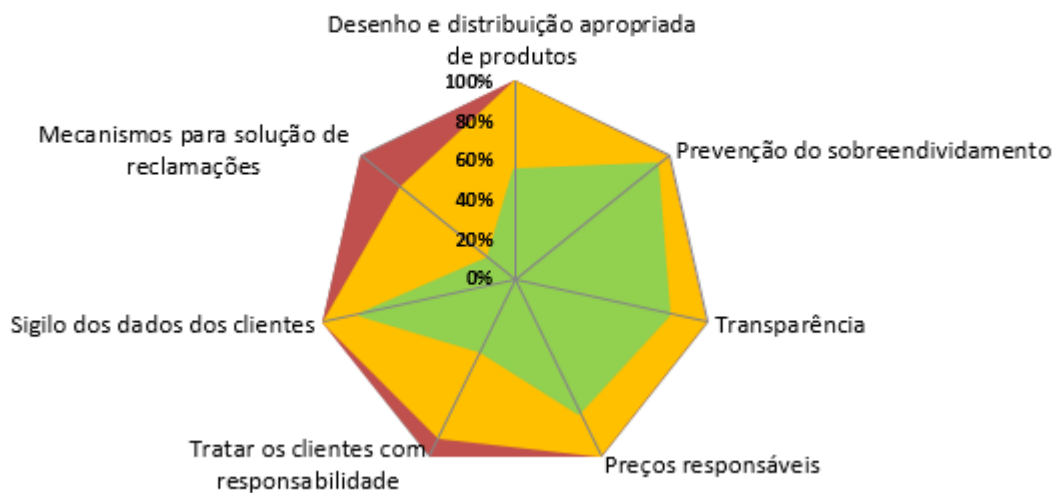
6.1.7. Credioste



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrões de Proteção ao Cliente

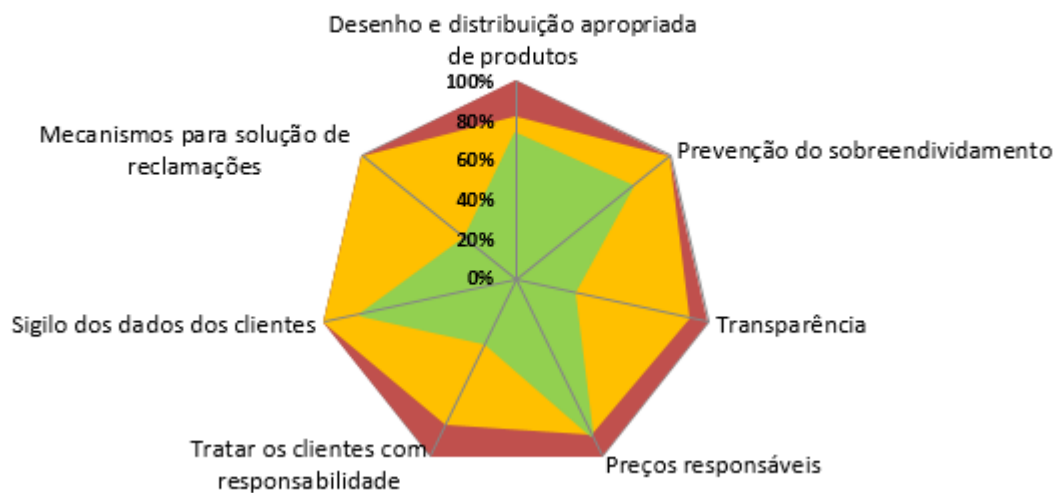


6.1.8. Credisol

Pontuação de Padrões Universais por dimensões



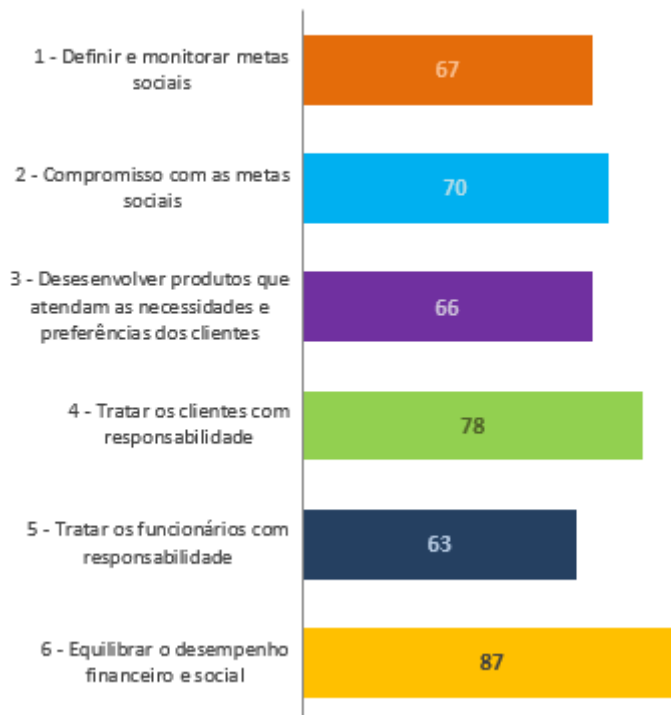
Padrões de Proteção ao Cliente



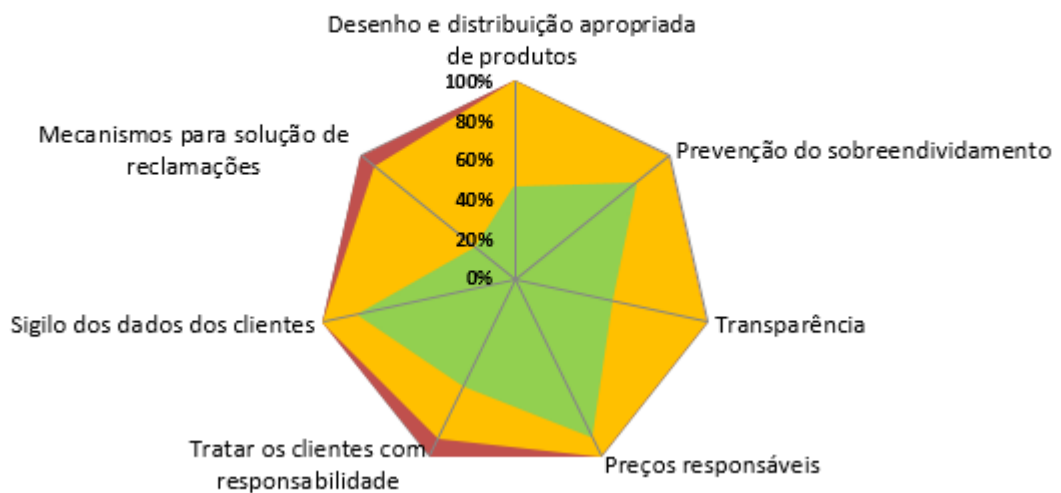
6.1.9. Extracredi



Pontuação de Padrões Universais por dimensões



Padrões de Proteção ao Cliente



6.1.10. Planorte

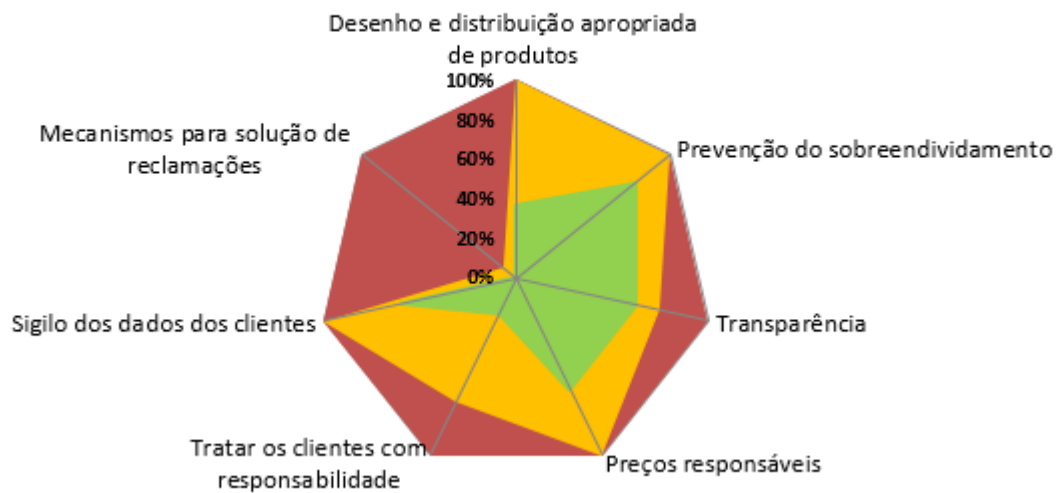


Banco do Planalto Norte
Microcrédito

Pontuação de Padrões Universais por dimensões

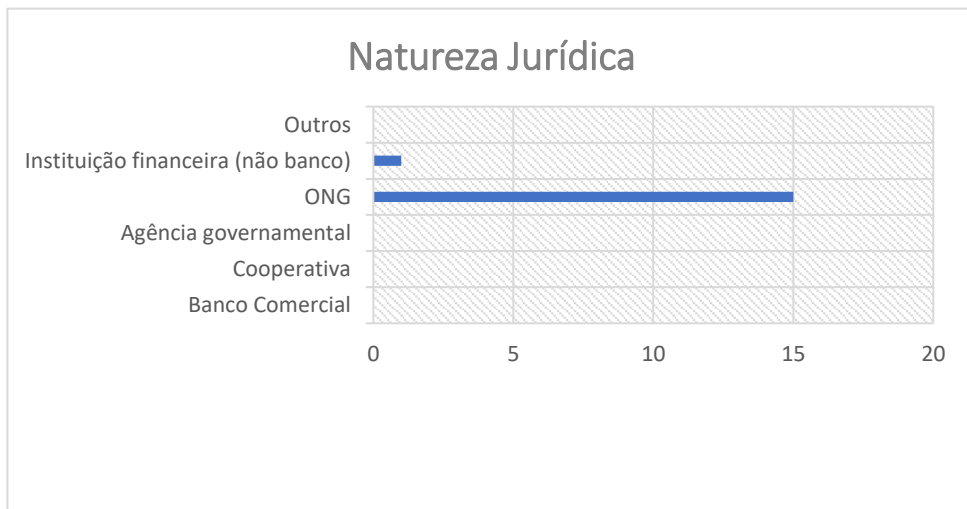
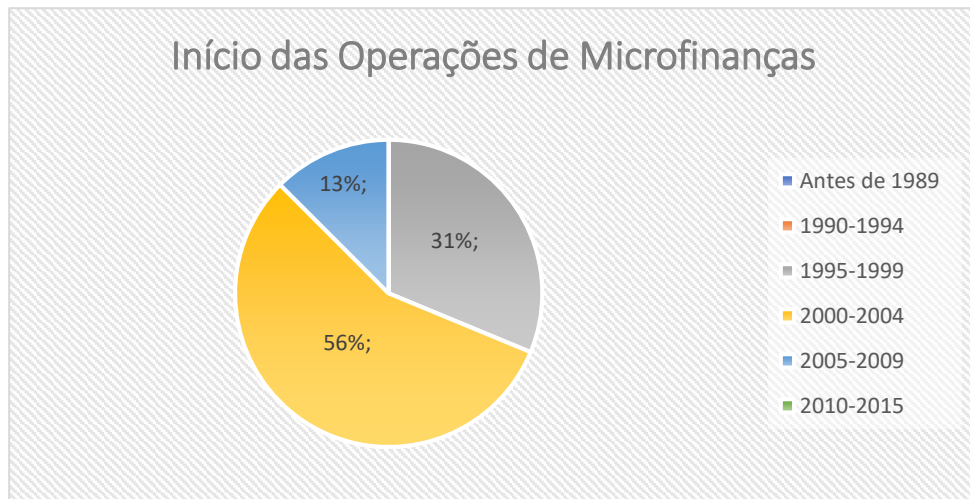


Padrões de Proteção ao Cliente

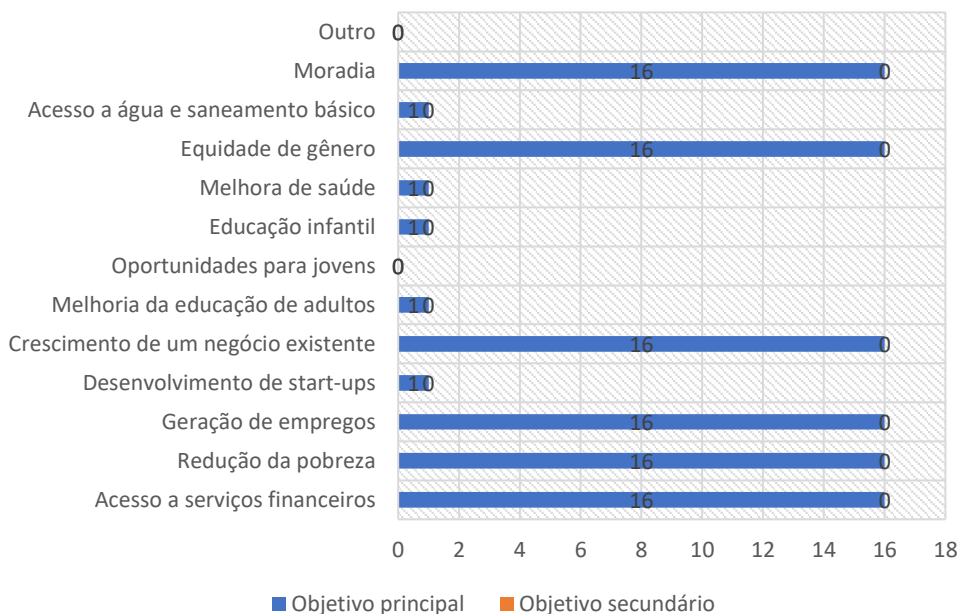


6.2. AMCRED-SC em números

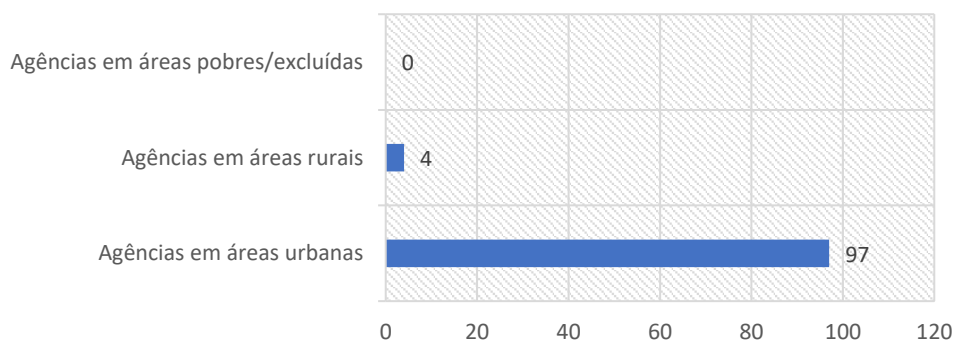
Os gráficos de indicadores abaixo correspondem aos indicadores coletados a partir das 16 OSCIPs associadas a AMCRED-SC, e não somente as 10 que realizaram a auditoria social - SPI4 2.0. São indicadores da Associação.



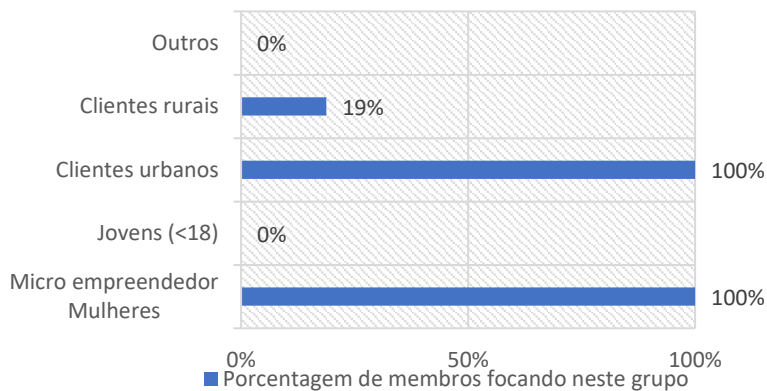
Objetivos Sociais dos Membros



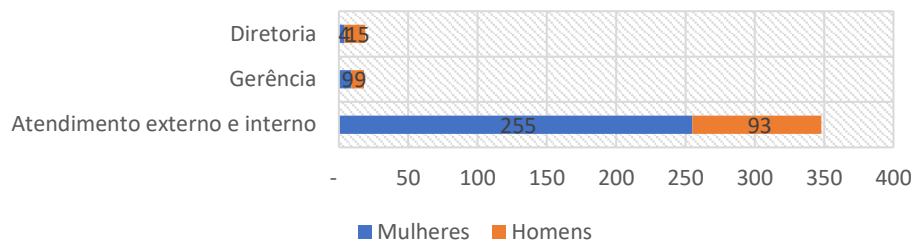
Distribuição de Agências



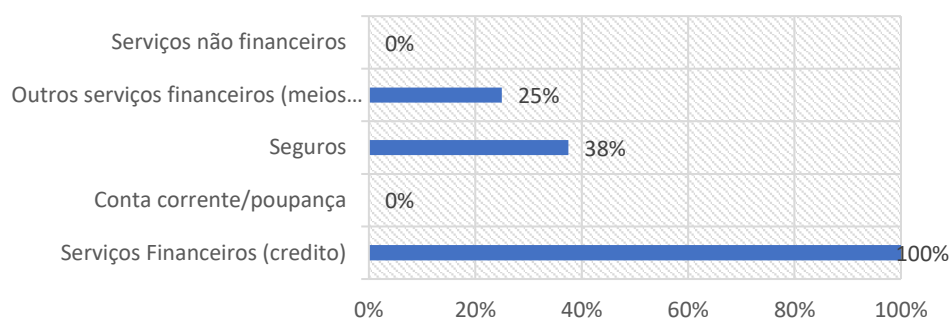
Mercado Alvo dos Membros



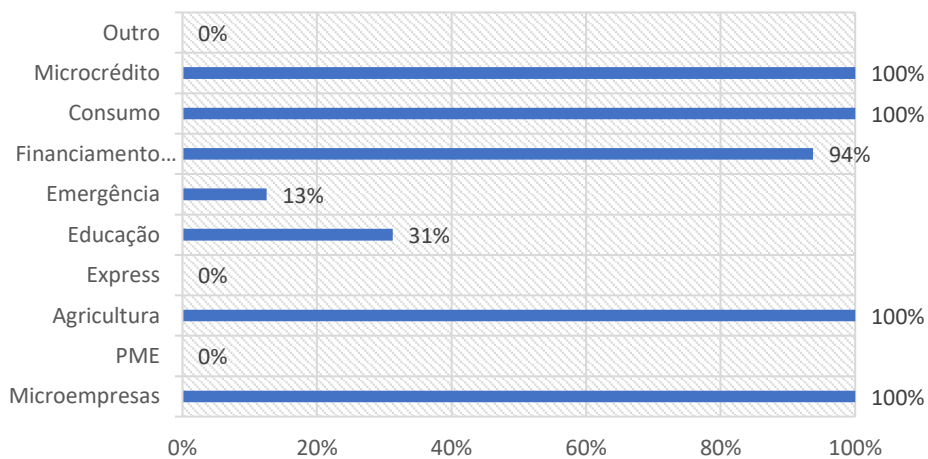
Equalidade de Gênero



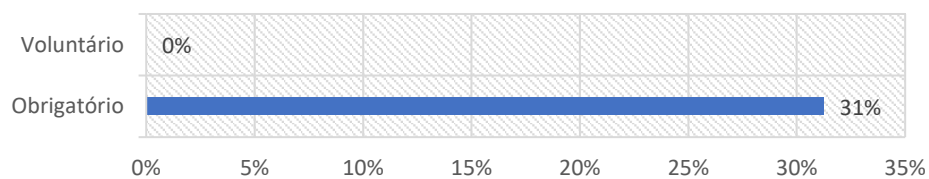
Oferta de Produtos e Serviços



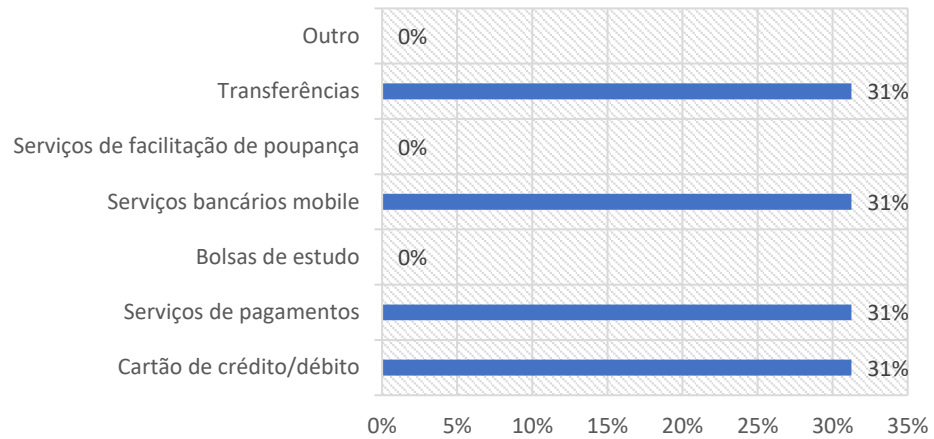
Oferta de Financiamentos



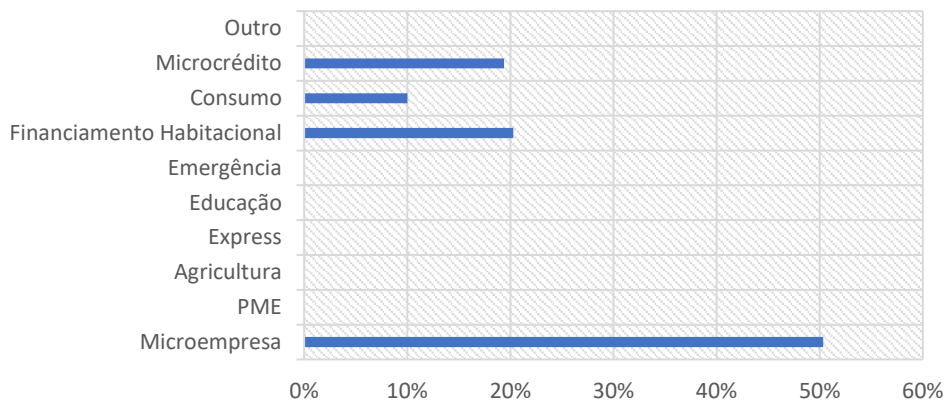
Oferta de Seguros



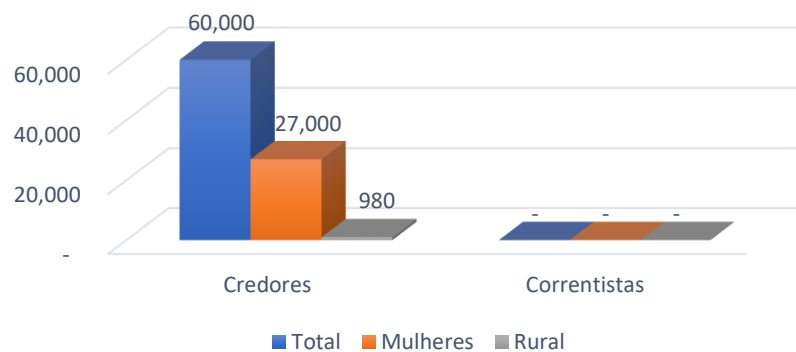
Outros Serviços Financeiros



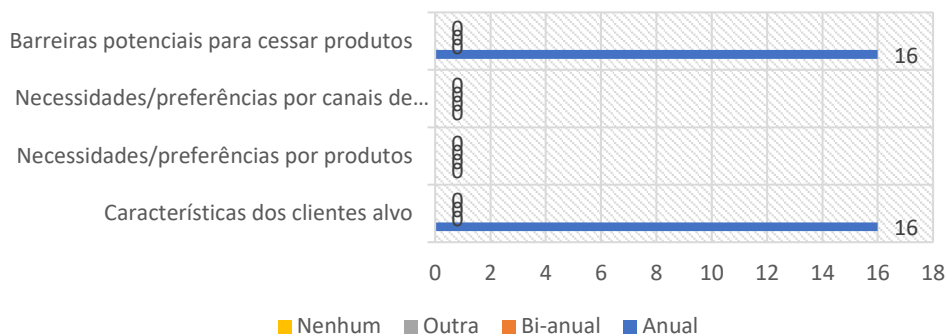
Distribuição do Portfolio



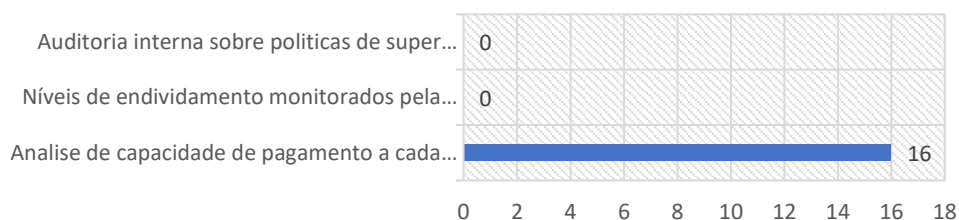
Perfil do Cliente



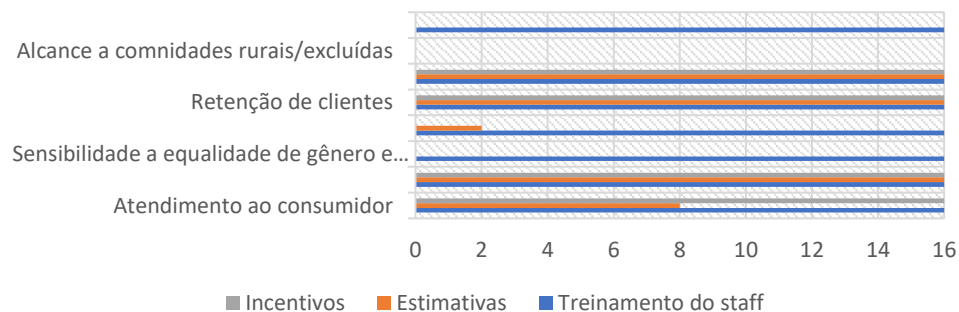
Pesquisa de Mercado



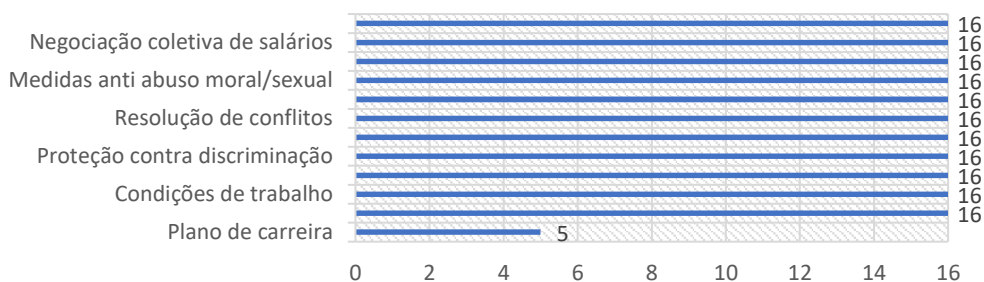
Prevenção de Super Endividamento



Gestão de RH



Política de RH: direitos resguardados no contrato de trabalho



7. Guia do Microcrédito

O arquivo PDF deste material acompanha este relatório.