



Projeto Conexão Local 2008

PROGRAMA CREDIAMIGO COMUNIDADE

Alunos

Cíntia Teruko Kawasaki
João Paulo Magalhães de Oliveira

Tutor

Martin Jayo

Sumário

1. Introdução	4
2. O Banco do Nordeste do Brasil (BNB)	4
3. Definição de microcrédito produtivo orientado e bancos comunitários	4
3.1. O microcrédito produtivo orientado	4
3.2. Banco Comunitário	5
4. CrediAmigo	5
5. CrediAmigo Comunidade	5
5.1. Metodologia	5
5.2. Histórico	6
5.3. Perfil do assessor de crédito	7
5.4. Parcerias	8
5.4.1. Instituto Nordeste de Cidadania	8
5.4.2. Programa Agência Cidadã de Crédito (PAC)	8
5.4.3. SEBRAE	8
5.5. Descrição dos bairros visitados	8
5.6. Etapas do processo metodológico	9
5.6.1. Descrição da etapa “Seleção da Área Geográfica”	9
5.6.1.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Seleção da Área Geográfica”	9
5.6.2. Descrição da etapa “Promoção e informação”	10
5.6.2.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Promoção e Informação”	11
5.6.3. Descrição da etapa “Consolidação”	11
5.6.3.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Consolidação”	14
5.6.4. Aprovação de Crédito	15
5.6.5. Desembolso – Reunião de Inauguração	15
5.6.5.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Reunião de Inauguração”	17

5.6.6. Reunião de Pagamento	17
5.6.6.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Reunião de Pagamento”	18
5.6.7. Renovação.....	18
5.6.7.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Renovação”.....	18
5.7. Resultados observados	185
5.8. Desafios.....	19
Referências bibliográficas	20
Anexo.....	21

1. Introdução

Este relatório descreve uma política de microcrédito realizada pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB), na região metropolitana de Fortaleza (CE). Trata-se do Crediamigo Comunidade, um dos produtos do Crediamigo, programa de microcrédito mantido pelo BNB e que se constitui hoje no maior programa de microcrédito em funcionamento no Brasil. Dessa forma, o programa será descrito em relação tanto ao que se divulga, quanto ao que observamos durante nossa visita.

Para tanto, dividiremos a apresentação deste relatório em uma breve apresentação acerca do próprio BNB e de seu funcionamento e apresentaremos uma definição de microcrédito. Após isto, explicaremos o programa Crediamigo, no qual se insere o Crediamigo Comunidade.

Para tornar o relatório mais completo e claro aos leitores, iremos expor o Crediamigo Comunidade através de uma descrição geral de sua estrutura, de um histórico de seu surgimento até os dias atuais, o perfil do assessor de crédito, as etapas do processo metodológico, o plano de expansão deste produto, as parcerias feitas pelo programa, os resultados observados e os desafios enfrentados atualmente. Ademais, o relatório é acompanhado por uma parte de anexos em que constarão cronograma de trabalho da equipe.

2. O Banco do Nordeste do Brasil (BNB)

O BNB é o principal banco de desenvolvimento da região nordeste do Brasil. Seu objetivo é financiar tanto empresas como pessoas físicas, com o intuito de melhorar o desenvolvimento econômico da região, inserindo-o dentro da dinâmica nacional. Uma de suas principais fontes de financiamento são os recursos do FNE (Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste), fundo federal criado pela constituição de 1988 e que é administrado pelo banco, além de outros recursos nacionais e internacionais, como por exemplo, do Banco Mundial e do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento).

Sua área de atuação inclui 2 mil municípios nos 9 estados no Nordeste, Nordeste (Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe e Bahia), o norte de Minas Gerais (incluindo os Vales do Mucuri e do Jequitinhonha) e o norte do Espírito Santo.

O BNB, dentre os seus muitos projetos, operacionaliza o programa Crediamigo, o maior programa de microcrédito do Brasil em número de clientes e carteira ativa.

3. Definição de microcrédito produtivo orientado e bancos comunitários

3.1. O microcrédito produtivo orientado

O microcrédito produtivo orientado é o crédito concedido para pessoas que normalmente não têm acesso ao crédito por meio do sistema financeiro tradicional e tem como objetivo atender suas necessidades financeiras para que eles possam desenvolver uma atividade econômica, que por sua vez é informal em sua maioria, com a perspectiva de geração de trabalho e renda para a população de baixa renda (Alves e Soares, 2006).

Necessário ressaltar que programas de microcrédito produtivo orientado normalmente são operacionalizados com o envolvimento de um assessor de crédito, que acompanha de perto e apóia os tomadores no uso dos recursos emprestados. No caso do CrediAmigo Comunidade, o trabalho do assessor inclui uma série de reuniões com os grupos de tomadores, a fim de apoiá-los na criação de um banco comunitário e um posterior acompanhamento periódico de reuniões com os bancos comunitários já formados. Assim, o trabalho a campo consistiu em visitas as reuniões feitas pelo assessor de crédito para a formação e acompanhamento de bancos comunitários.

3.2. Banco Comunitário

Segundo a percepção da dupla, o banco comunitário, elemento central da metodologia de microcrédito do CrediAmigo Comunidade, se trata de uma organização informal entre pessoas que se unem para obterem acesso ao crédito sob a forma associativa de um grupo de pessoas residentes numa mesma comunidade, que se auto-organizam e se comprometem conjuntamente ao pagamento dos serviços financeiros recebidos.

4. CrediAmigo

Antes de nos aprofundar em nosso objeto de análise, o produto CrediAmigo Comunidade, devemos compreender em que contexto este surge, entendendo um pouco do que se trata o CrediAmigo, um dos programas do BNB, que completa 10 anos em 2008.

O programa CrediAmigo é uma das formas de atuação do BNB com o objetivo de fornecimento de crédito e assessoria empresarial a microempreendedores de baixa renda. Este programa possui diversos produtos, incluindo o CrediAmigo Comunidade, com os mais variados nichos de mercado que demandam por microcrédito. A sua atuação se dá por meio de Agências distribuídas por todo o Nordeste, mais especificamente por intermédio de 170 unidades. Durante nossa visita, ficamos focados na Agência Centro, localizada na região central de Fortaleza. Esta, que é coordenada por Alexandre Barbosa, é dividida em quatro postos: Messejana, Pacajus, Eusébio e Centro. Acompanhamos mais especificamente uma das coordenadoras chamada Andréia de França, responsável pelo posto de Messejana, que atende diversos bairros carentes da região Norte da capital. Vale ressaltar que o motivo de não termos visitado as demais agências e comunidades é devido ao difícil acesso e também ao desconhecimento do projeto Conexão Local pelos demais administradores das outras agências.

Estas divisões em agências e seus respectivos postos é utilizada pelo BNB para organizar a atuação dos assessores de crédito e também a coordenação dos trabalhos.

5. CrediAmigo Comunidade

5.1. Metodologia

O programa que será alvo de análise é o CrediAmigo Comunidade, que atualmente está com quatro anos de existência e tem como objetivo atingir a base da pirâmide social, atendendo parcela da população até então não alcançada pelo programa CrediAmigo. Segundo Charles Diniz, executivo do BNB entrevistado pela dupla de conectandos, o CrediAmigo Comunidade foi criado com o objetivo de atender os “mais pobres entre os pobres”, isto é, aquela parcela da população de baixa renda que, devido à sua situação sócio-econômica, não era atendida sequer pelas linhas de microcrédito

anteriormente oferecidas pelo programa CrediAmigo. O programa está presente nos seguintes estados: Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Minas Gerais, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe e Espírito Santo.

O crédito é destinado para pessoas que já tenham ou queiram iniciar uma atividade. Este último pode ser considerado algo inovador, pois é o único programa de microcrédito no Brasil que permite o empréstimo para pessoas que ainda não têm uma atividade.

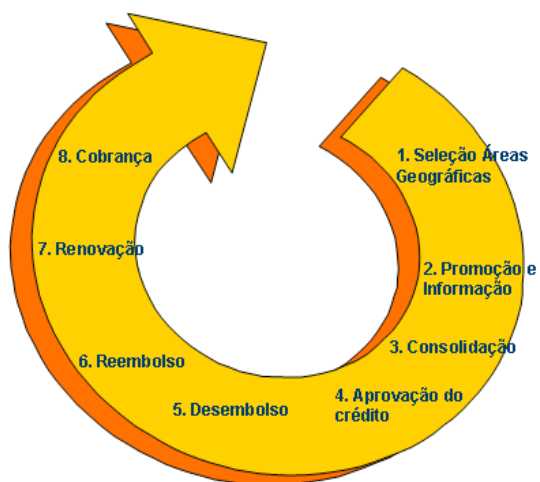
São formados grupos de 15 a 30 pessoas que morem em uma mesma comunidade – os chamados bancos comunitários. O valor do crédito emprestado a cada membro do banco comunitário varia de R\$100,00 a R\$1.000,00, à taxa de juros de 1,95% ao mês mais a taxa de seguro (esta taxa e suas variações serão explicadas mais a frente). O prazo para o pagamento é de 4 meses, com prestações fixas quinzenais ou mensais. As reuniões do banco comunitário são feitas em locais como escolas, associações, casas de integrantes dos bairros, etc.

Por meio das visitas a campo, notamos que o crédito é geralmente aplicado pelos tomadores de crédito em atividades como mercadinhos, manicure, salão de beleza, venda de artesanato, bijuterias, entre outros tipos de atividades, desenvolvidas pelos tomadores de forma informal, em suas próprias residências.

O programa segue uma Metodologia específica que está descrita em um manual de procedimentos (BNB, 2007). Para a apresentação deste relatório, as descrições serão baseadas principalmente em nossas visitas a campo e nesse manual de procedimentos.

Dessa forma, com o intuito de tornar mais claro o entendimento sobre o funcionamento da concessão de crédito, este relatório será dividido conforme as etapas envolvidas na metodologia do programa e descritas pelo manual.

As etapas do processo metodológico, ao longo das quais um banco comunitário é criado, são:



Fonte: BNB (2008)

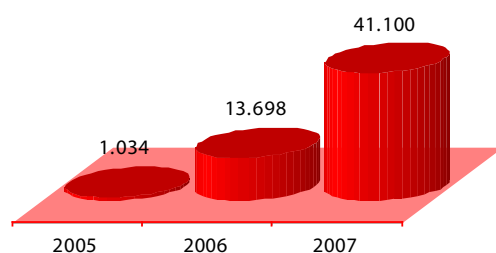
5.2. Histórico

Em 2004, como dito anteriormente, o BNB decidiu expandir suas atividades de microcrédito através do fornecimento de serviços financeiros para um universo de tomadores mais carente do que aquele atingido até então pelo programa CrediAmigo. Para fazer com que tal estratégia fosse viabilizada, o banco contratou a ACCION, uma instituição criada

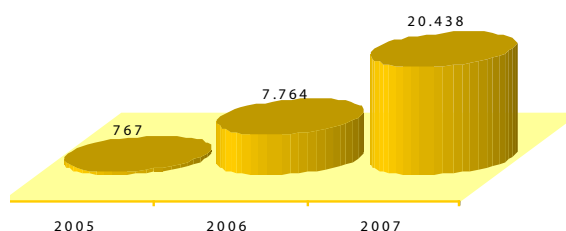
em 1961 em Caracas (Venezuela) que trabalha com microcrédito na América Latina, Ásia, África e Estados Unidos, para analisar a aplicabilidade e adaptabilidade da metodologia de bancos comunitários, já existente em outros países, para a realidade brasileira. Esse processo de diagnóstico e adequação foi acompanhado por funcionários do BNB, que também contribuíram para a elaboração de uma metodologia adaptada.

Após a conclusão deste trabalho conjunto entre os funcionários do BNB e consultores da ACCION, foi realizado um projeto piloto no Ceará entre 01/06/05 a 31/12/05, nos municípios Caucaia, Maranguape, São Gonçalo do Amarante, Guaramiranga, Aratuba e Mulungu. Foram desembolsados R\$ 278.343,69 para 767 clientes, perfazendo uma média de pouco mais de 360 reais por cliente. Como não houve inadimplência, o resultado do projeto piloto foi considerado favorável e com alto potencial de expansão. Desde então o CrediAmigo Comunidade foi implantado em diversas regiões e tem crescido vigorosamente, como mostram as seguintes figuras:

Quantidade de operações no ano



Clientes Ativos



CREDIAMIGO COMUNIDADE - POSIÇÃO 30/06/08				
ESTADO	BANCOS COMUNITÁRIOS	CLIENTES ATIVOS	CARTEIRA ATIVA	INADIMPLÊNCIA
ALAGOAS	45	792	213.232,93	9.941,24
BAHIA	337	6.091	1.903.518,24	20.895,38
CEARÁ	340	6.060	1.694.571,55	22.014,33
MARANHAO	288	4.951	1.340.513,65	44.168,68
MINAS GERAIS	46	861	180.164,69	1.165,18
PARAÍBA	139	2.328	618.342,21	17.783,75
PERNAMBUCO	134	2.173	478.714,85	7.343,65
PIAUI	130	2.341	780.244,20	25.765,25
RIO GRD NORTE	72	1.269	352.237,07	4.993,97
SERGIPE	22	388	103.844,44	0,00
ESPÍRITO SANTO	1	15	2.015,72	0,00
Total geral	1.554	27.269	7.667.399,55	154.071,43

Fonte: BNB (2008)

5.3. Perfil do assessor de crédito

Durante nossa visita ao CrediAmigo Comunidade, passamos diversos dias ao lado dos assessores de crédito, já que estes que de fato executam toda a divulgação, venda do produto e fidelização do cliente do CrediAmigo, assim como veremos nas descrições que virão sobre o processo metodológico para o CrediAmigo Comunidade.

Sobre o discurso dos assessores, em especial aos ligados a coordenadora Andréia de França, o único grupo que

acompanhamos constantemente, pudemos observar que eles possuem um discurso afinado, sempre ressaltando a questão do compromisso entre os membros do banco comunitário, da responsabilidade, do respeito, da confiança, da solidariedade, etc.. Ficou evidente para a dupla que se trata de um discurso padronizado,, e evidentemente surte efeito sobre os clientes já que a inadimplência é extremamente baixa, assim como iremos analisar posteriormente.

Na questão da formação dos assessores de crédito, o BNB fornece capacitação aos seus assessores, que devem se aprimorar na expressão em público e na arte do convencimento, por exemplo.

5.4. Parcerias

As parcerias firmadas pelo BNB são:

5.4.1. Instituto Nordeste de Cidadania

O Instituto Nordeste de Cidadania foi fundado em 1993 por iniciativa de funcionários do BNB. O BNB tem apoiado o Instituto desde sua criação e em novembro de 2003 foi assinado um termo de parceria com o objetivo de operacionalizar o programa de microcrédito CrediAmigo. Os funcionários são, assim, contratados pelo Instituto Nordeste de Cidadania para trabalharem para o BNB no CrediAmigo.

5.4.2. Programa Agência Cidadã de Crédito (PAC)

Trata-se de um programa da Prefeitura de Fortaleza que apóia as divulgações dos produtos do CrediAmigo, contribui para selecionar as comunidades a serem beneficiadas e transfere dados das comunidades para o BNB, como horário e local de reuniões de pais de alunos nas escolas, de reuniões em associações e indicam líderes comunitários. Percebe-se, então, que devido a esse trabalho de prospecção realizado pela PAC, essa parceria se torna um facilitador de todo o processo para o BNB, que pode, por exemplo, excluir uma das etapas como o mutirão, uma vez que é por meio o líder comunitário que é feito a divulgação para a comunidade.

5.4.3. SEBRAE

A parceria se dá através de um curso de capacitação sobre gestão de empreendimentos para os clientes do CrediAmigo. O curso tem duração de uma semana e é realizado noturnamente devido à disponibilidade dos clientes beneficiados. A capacitação vai até as comunidades, pois é ministrado de forma contínua em bairros específicos e para clientes selecionados de acordo com os assessores de crédito que trabalham na região. Em nossa visita, notamos que há uma demanda excedente para o curso de capacitação e, na agência centro, apenas uma pessoa da área administrativa está capacitada a dar o curso. Dessa forma, percebe-se que ele atinge poucas pessoas diante da quantidade de clientes do CrediAmigo.

5.5. Descrição dos bairros visitados

Durante as visitas a campo, pudemos perceber como os bairros, apesar de estarem na região metropolitana de Fortaleza, são diferentes entre si. Ao mesmo tempo em que há bairros com uma infra-estrutura desenvolvida, há outros em que não existe água encanada, saneamento básico e energia elétrica. Por meio da percepção da dupla, a seguir uma descrição de alguns dos bairros visitados:

O Papicu é um bairro bem localizado em Fortaleza, de classe média, com casas no padrão comparável com o Anália Franco em São Paulo, o transporte público é fornecido de uma forma adequada e constantemente. E dentro deste bairro,

entre os prédios, encontramos uma pequena parcela de ruas pobres, com fiação irregular, casas muito simples e uma população de baixa renda, ou seja, um ambiente propício para a atuação do CrediAmigo Comunidade.

Já o bairro do São Cristóvão se situa em uma região bem afastada do centro de Fortaleza, em que só existe um único ônibus que estava legalmente regularizado ligando o centro de Fortaleza ao bairro. A avenida principal do bairro é bem afastada e as ruas adjacentes são de paralelepípedos ou sem asfaltamento, em algumas partes do bairro pudemos verificar esgoto a céu aberto.

No bairro do Jardim Violeta, localizado na comunidade Che Guevara, tivemos um grande contraste de cultura, em que nenhuma rua tem asfaltamento, o esgoto é aberto, um dos moradores até nos alertou para tomar cuidado com uma parte da rua pois havia um grande risco de se pegar dengue. Outro comentário dos moradores que ouvimos é que durante o tempo de chuvas o bairro fica todo alagado sem possibilidade de se andar pelas ruas. É importante ressaltar que não há acesso direto para este bairro via transporte público, somente através de carro ou moto.

5.6. Etapas do processo metodológico

A seguir, serão descritas cada etapa do processo metodológico adotado na operacionalização do CrediAmigo Comunidade, sendo que, para cada etapa, haverá a descrição e as impressões da dupla sobre a mesma .

5.6.1. Descrição da etapa “Seleção da Área Geográfica”

A seleção da Área Geográfica, de acordo com o manual metodológico de atuação do CrediAmigo Comunidade (BNB, 2007), explicita de uma forma direta que as atividades se dão através de:

“Estudar, avaliar e pré-selecionar as melhores áreas geográficas, com alto potencial para o produto, seguindo princípios georeferências, concentração, densidade, moralidade, culturas de pagamento, solidariedade, arrendamento da propriedade, tempo de fundação das comunidades, diversidades de atividades, formas de organização social, áreas líderes, entre outros.

Estudar as características do mercado para avaliar a aceitação da metodologia proposta.

Indagar sobre as diferentes alternativas de crédito que dispõem os microempreendedores para financiar seus negócios (família, amigos, agiotas, ONGs, instituições financeiras tradicionais

Conhecer a concorrência atual e futura localizada nas áreas, sua metodologia, políticas, indicadores de participantes, carteira de risco, etc.”

5.6.1.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Seleção da Área Geográfica”

O que observamos durante a atuação dos assessores de crédito é que trabalham de uma forma diferenciada da descrita pelo manual.

A forma de seleção das áreas de atuação se dá por meio de um processo interno em que ocorre a divisão das áreas entre os coordenadores através dos postos, tal como o de Messejana, coordenado por Andréia de França. Tais postos se subdividem por áreas entre os assessores. Estes por sua vez podem fornecer qualquer serviço financeiro do BNB dentro de sua área geográfica definida.

Portanto, não há evidências de que exista um processo de mapeamento sócio-cultural, econômico, ou qualquer outra forma aprofundada de análise. Pode-se dizer que o processo se baseia em “feeling”, “observação” e experiência por parte dos assessores que atuam diretamente na região pré-estabelecida.

5.6.2. Descrição da etapa “Promoção e informação”

A metodologia subdivide esse processo em mutirão e palestra informativa. O mutirão não necessariamente é utilizado, pois há a parceria com a prefeitura que permite a identificação de comunidades e de líderes comunitários. Essa estratégia é cada vez mais utilizada, pois facilita a captação de pessoas mais “confiáveis”, uma vez que o líder já conhece a comunidade e os “bons pagadores”. É o líder comunitário, então, que se incumbem de convidar as pessoas para as reuniões promovidas pelo CrediAmigo Comunidade.

Nesta etapa do processo, acompanhamos quatro palestras informativas. Isso aconteceu devido ao fato de serem necessárias diversas palestras informativas até que um grupo de no mínimo 15 pessoas seja formado. Dessa forma, há uma primeira palestra informativa e, em seguida, uma reunião de cadastro em que também há palestra informativa para aqueles que não foram no primeiro dia de apresentação. E assim por diante, até que um número considerável de pessoas seja alcançado para a possível formação de um banco comunitário.

Necessário ressaltar que não há vinculação política com o CrediAmigo Comunidade, uma vez que os assessores de crédito, antes de iniciar a apresentação da palestra, enfatizam que o CrediAmigo não tem qualquer ligação com partidos políticos e que, portanto, não há ligação política com o projeto.

A palestra informativa é a apresentação inicial do produto. Há a exposição de um álbum seriado pelo assessor de crédito para explicação do que se trata o produto e dos requisitos do projeto. O assessor de crédito diz que os objetivos do CrediAmigo são melhorar as atividades das pessoas, gerar trabalho e renda, formar poupança familiar e empoderar a comunidade; explica que o público alvo são pessoas de uma mesma comunidade que tenham ou queiram iniciar um negócio, sejam amigas, solidárias e confiem uma nas outras; expõe que o crédito é destinado para atividades como pequenos comércios, prestação de serviços, vendedores ambulantes e pequenos fabricantes; fala também das vantagens que as pessoas ganham ao se tornarem clientes do CrediAmigo, pois obtém assessoria empresarial, créditos escalonados e crescentes juros mais baixos, além da comodidade, pois o CrediAmigo vai até a comunidade; explica também as condições de crédito, sendo que o primeiro empréstimo para as pessoas que já tenham atividade é de no máximo R\$300,00 e para as pessoas que querem iniciar uma atividade é de no máximo R\$200,00; também é apresentada uma tabela com o valor do empréstimo e suas respectivas parcelas.

Todas essas informações são transmitidas de maneira didática para o público alvo pelo assessor de crédito e com a participação ativa dos ouvintes.

Notamos também que o limite do primeiro crédito pode variar de acordo com as condições socioeconômicas da comunidade. Por exemplo, em uma das reuniões acompanhadas o limite máximo do primeiro crédito era de R\$750,00 e de outras, a maioria que acompanhamos, era de R\$300,00.

Assim, como dito por um assessor de crédito, o valor do primeiro empréstimo é baseado em uma análise subjetiva e experiência pessoal do assessor de crédito e alguns fatores externos (como infra-estrutura do bairro e vestimentas das pessoas). Se o assessor julgar que as pessoas têm melhores condições de vida, o valor do primeiro empréstimo pode ser flexibilizado de maneira a aumentá-lo.

Quando a estratégia definida de promoção é o mutirão, na qual tivemos oportunidade de acompanhar, há a visita a comunidade com alto falantes, música alta, apitos e utilização de bonecos para chamar a atenção das pessoas da localidade. Há o recrutamento de alguns agentes de crédito e coordenadores para a distribuição de panfletos e realização de convites de “porta-a-porta” para a participação da palestra informativa.

Durante a palestra informativa, o assessor de crédito afirma que o dinheiro é para ser investido na atividade e não em

consumo, pagamento de dívidas, etc. E que o BNB confia que as pessoas investirão em seu próprio crescimento e não para outros usos que não a aplicação na atividade.

5.6.2.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Promoção e Informação”

Embora o CrediAmigo Comunidade seja apresentado aos seus potenciais clientes como um programa voltado ao desenvolvimento profissional e econômico das pessoas de baixa renda, as técnicas de venda e apresentação do produto sugerem que o interesse comercial – de gerar resultados para o Banco na venda do produto financeiro – fala mais alto do que a preocupação social. Quando se aborda o público alvo, fala-se em chamar “pessoas confiáveis e comprometidas” para a formação do banco para que a comunidade cresça e se desenvolva, mas para o banco isso seria importante devido à preocupação com a inadimplência.

Há uma pressão para que as pessoas formem o banco o mais rápido possível sob o argumento de que há diversas outras comunidades esperando pelo CrediAmigo Comunidade e que estão “batendo na porta do BNB” ávidas por ele e, portanto, que a comunidade não pode perder essa oportunidade e chance única de acesso a crédito e por isso deve agilizar a formação do banco comunitário.

A assessoria empresarial e os projetos para a comunidade não foram identificados e observados em nossas visitas a campo. O programa se restringe a concessão dos empréstimos, sem uma assessoria empresarial propriamente dita, voltada ao uso dos recursos adequado pelos tomadores individuais. Há apenas dicas informais quanto ao valor a ser emprestado e, por exemplo, dicas como investir nos produtos com maiores fluxos de vendas e explicação do que é capital de giro, etc. Em um dos bancos comunitários visitados o BNB se prontificou a fornecer stands e carro de som para a promoção e divulgação de uma feira organizada pela comunidade.

Nas reuniões que presenciamos, apesar dos assessores se disponibilizarem a responder quaisquer dúvidas e perguntas, nem todas as dúvidas são sanadas de forma a fornecer todas as informações de forma clara. Em nossa percepção, achamos que talvez essa omissão de informações e respostas seja feita propositalmente. Por exemplo, as pessoas normalmente questionam se terão de pagar as dívidas alheias (isto é, cobrindo a eventual inadimplência dos demais componentes do banco comunitário) e o assessor de crédito, em duas reuniões que acompanhamos, responde negativamente a tal questão dizendo que cada um fica responsável com seu próprio compromisso e que explicará mais tarde como funcionará o pagamento do crédito. Mas na realidade há sim um compromisso do grupo perante os inadimplentes, mas isso só se torna claro para os tomadores depois de mais avançado o processo.

Além disso, depois de vistas todas as etapas do processo metodológico, consideramos a palestra informativa incompleta, pois há superficialidade e omissão de informações importantes e, dessa forma, as pessoas estão sujeitas à compra de um produto em que não sabem quais são seus requisitos e condições comerciais, e só saberão mais tarde, quando já não podem desistir do banco comunitário, devido ao “comprometimento” assumido.

5.6.3. Descrição da etapa “Consolidação”

As reuniões de consolidação têm por objetivo informar os procedimentos para a formação e consolidação do banco comunitário e expor os requisitos para a concessão do crédito. Essa é a etapa mais longa de todo o processo para a formação do banco comunitário, pois para que a consolidação seja realizada de forma sólida, é preciso uma série de reuniões e dinâmicas para que as informações sejam bem compreendidas pelas pessoas e para que elas se sintam comprometidas e responsáveis conjuntamente pelo banco comunitário. O número de reuniões nesta etapa de consolidação varia de acordo com cada comunidade. No processo metodológico descrito pelo BNB constam para essa atividade, no mínimo, três reuniões. Porém percebemos que isto não é um processo rígido. Muito pelo contrário, é um processo flexível e não

há, na prática, uma padronização de quantas reuniões são necessárias e como cada reunião funcionará.

Nas reuniões visitadas, houve as seguintes atividades:

- Cadastro: No preenchimento da ficha de cadastro, pergunta-se o endereço, quantas pessoas moram na residência, quantas pessoas trabalham ou recebem benefícios de programas do governo (Bolsa Família, etc) na residência, qual atividade em que trabalha, há quanto tempo mora na comunidade, como é conhecido na comunidade (apelido), se conhece alguém que está presente na reunião. Perguntas essas que permitem identificar a capacidade de pagamento de empréstimo e identificar quão envolvido e conhecida a pessoa é.
- Recolhimento do CPF, RG e comprovante de residência para pesquisa da área administrativa: através de tais documentos, os funcionários da área administrativa farão, na fase seguinte, a consulta no SPC e SERASA para identificar pendências e dívidas dos possíveis tomadores de crédito.
- Dinâmica do apadrinhamento: trata-se de uma dinâmica em que o assessor de crédito apresenta um objeto como sendo a estatueta de um Oscar. O assessor explica que cada pessoa tem de dá-la a uma outra pessoa que considera confiável e de boa índole, merecedora, então, do prêmio Oscar. Ao término da dinâmica, o assessor de crédito explica que a pessoa que ofereceu o Oscar ficará responsável pela pessoa que recebeu o Oscar, fazendo com que essa última assumo o compromisso de se responsabilizar pelos atos e irresponsabilidade daquela. Essa seria, então, uma forma de fortalecer os laços entre as pessoas de uma maneira formal e garantir que exista uma cobrança mútua para com o compromisso assumido com o BNB.
- Dinâmica do barquinho: A dupla acompanhou duas dessa dinâmica, em que havia um coordenador e um assessor para a realização da mesma. O assessor de crédito ensina todos os presentes na reunião a fazer uma dobradura de um barco. Uma vez pronta a dobradura, pede para que as pessoas pensem em ocorrências que não desejam para o banco (desunião, impontualidade, falta de responsabilidade), e para cada ocorrência, jogam no chão um pedaço do barquinho. A dobradura se transforma, então, em uma camiseta. Mostra-se através desta dinâmica que, apesar de todos terem se utilizado de um mesmo tamanho de papel, cada um criou uma camiseta diferente dos demais. Demonstra-se que os direitos são iguais para todo mundo e que as pessoas tem personalidades diferentes e que, por isso, devem ser solidárias entre si dentro do banco comunitário, procurando ajudar uns aos outros e aceitar as diferenças, além de incentivar e não julgar os outros integrantes do banco.
- Explicação da quota reserva e poupança: o assessor explica que há a necessidade de se levar uma quota reserva nos dias de reunião de pagamento. A quota é R\$1,00 a cada R\$50,00 do valor do empréstimo. O assessor afirma que essa quota reserva é uma prova do comprometimento das pessoas, uma vez que, se a pessoa levar a quota reserva, é uma mostra de que ela pode não só pagar o valor devido, mas mais que isso. Também afirma para as pessoas que quota é um símbolo do compromisso que elas assumem com o BNB. Na realidade, a quota reserva é uma forma de garantir que, se alguém não efetuar o pagamento, a quota seja utilizada para compensar o valor devido. Se as quotas somadas não inteirarem o valor, as pessoas dividem a dívida entre os presentes e pagam o restante. Caso isso aconteça, o assessor de crédito, sob o argumento de que as pessoas não querem “sujar” o nome do banco perante o BNB, convence as pessoas de partilharem a dívida do inadimplente. A quota é desse modo, uma garantia de que não haverá inadimplência nos bancos comunitários.

Há também uma confusão, pois em algumas visitas, os assessores afirmaram que a quota reserva para o primeiro empréstimo é fixa de R\$4,00, mas como dito anteriormente, ela é proporcional ao valor do empréstimo. Talvez seja para fins didáticos, mas mesmo assim não há a explicação correta de como é formado o valor da quota.

Quanto à poupança, há a explicação de que todos obrigatoriamente devem depositar 10% do valor emprestado na

poupança sob o argumento de que é importante economizar e formar uma poupança familiar. As pessoas só ficam cientes da poupança depois de já terem aceitado entrar no banco comunitário. As pessoas não são avisadas previamente que terão de fazer isso e ao mesmo tempo são obrigadas a depositar a poupança.

Ao indagarmos um dos executivos do BNB entrevistados, ele nos disse que a poupança é opcional, informação incoerente com o que foi observado nas reuniões dos assessores com grupos de clientes.

- Os assessores de crédito enfatizam a importância do comprometimento, solidariedade, sentimento de grupo, união: afirmam veementemente em todas as reuniões a importância do compromisso e responsabilidade assumidos. Dizem às pessoas que não podem abandonar os demais do grupo e que, se o fizer, estar-se-á “virando as costas” para a comunidade. O discurso que enfatiza o compromisso das pessoas para com os demais, o banco comunitário e o BNB é essencial para que as pessoas se sintam responsabilizadas pelo rumo da comunidade e do banco comunitário que estão participando.
- Consulta do caráter dos possíveis tomadores de crédito por meio do líder comunitário: nesta etapa, a coordenadora e assessora de crédito perguntam para o líder comunitário se ele conhece os possíveis tomadores de crédito e se essas pessoas são confiáveis ou não. Essa etapa é considerada de extrema importância, pois é neste momento em que se analisa o caráter individual das pessoas.
- Informe para as pessoas aprovadas e não aprovadas: Durante a reunião com o líder comunitário, separam-se as fichas das pessoas em pessoas aprovadas (não têm pendências no SPC e SERASA e são bem vistas pelo líder), pessoas em “que nada consta” (não têm pendências) e pessoas negadas (têm pendências ou má vistas pelo líder). Posteriormente, na reunião com todos, são chamadas as pessoas individualmente para informar sua aprovação ou não. Para os vedados, afirma-se que, devido às pendências e dívidas constatadas no SPC e SERASA, o crédito foi negado e que podem ir embora da reunião. Para os aprovados que têm pendências leves no SPC e SERASA é pedido que algumas dessas dívidas, principalmente com financeiras, sejam pagas ou negociadas e que seja apresentado um documento que comprove a quitação ou renegociação da dívida. Para os aprovados, chamam-se os nomes em voz alta. Reparamos que muitas das pessoas que foram reprovadas ficaram na reunião por vergonha de ir embora e por receio do que as pessoas pensariam sobre elas.
- Visita individual aos possíveis tomadores de crédito junto aos membros da comissão: O assessor de crédito juntamente com alguns membros da comissão vai até a casa das pessoas. Nesta visita, pede-se que as pessoas mostrem os estoques de produtos ou matéria-prima que tenham em casa. Analisam-se as condições de moradia do visitado. As pessoas também são questionadas quanto ao valor que pretendem pedir e, de acordo com o julgamento do assessor de crédito, ele estabelece um valor igual, maior ou menor do que o pretendido. Assim, o assessor tem uma grande influência na determinação do valor que a pessoa pedirá na reunião de solicitação de crédito.
- Formação da comissão: Este é o momento em que há a escolha, dentre as pessoas do banco comunitário, do presidente, tesoureiro, secretário e dois suplentes. O presidente se responsabiliza por coordenar todo o grupo, o tesoureiro se encarrega de cuidar da parte financeira do banco comunitário e o secretário tem como função anotar os presentes em cada reunião, marcar quem trouxe ou não a quota reserva, cuidar do dossiê do banco da comunidade, etc. Os suplentes são chamados para executar alguma função quando o presidente, tesoureiro ou secretário se ausentarem de alguma reunião.

Para a formação da comissão, os assessores de crédito e coordenadores afirmam que a eleição é feita por meio de um processo democrático em que as pessoas se candidatam por livre escolha e que há a votação dos presentes na reunião. Porém, na reunião que acompanhamos, houve uma indicação e pedido da coordenadora para que as pessoas que

ela considera mais confiáveis se candidatassem a algum cargo na comissão. Houve assim uma grande influência da coordenadora para a formação da comissão.

- Escolha do nome do banco: Os integrantes do banco dão sugestões para o nome do banco comunitário, como banco da vitória, banco dos amigos, etc.
- Pedido de crédito: Há a solicitação de crédito de forma individual. Cada pessoa expõe para os demais o valor do crédito que pretende pegar e o que fará com esse dinheiro. Os outros integrantes do banco, por sua vez, dizem se aprovam ou não o crédito para cada uma. Há, de acordo com o assessor de crédito, um empoderamento da comunidade em relação a sua liberdade de julgamento do valor do crédito dos membros do banco. Nesta solicitação, as pessoas já sabem como funcionam e os valores da quota e poupança. Além disso, o assessor afirma a importância de “ser sincero para consigo mesmo” e de “pegar o valor que cabe no bolso”.
- Explicação da multa por atraso e falta: Os assessores de crédito explicam que quem chegar atrasado deverá pagar multa de R\$0,50 e quem se ausentar da reunião pagará R\$1,00. Nas reuniões que acompanhamos, não percebemos um controle rígido do pagamento dessas multas. Os assessores de crédito explicam para as pessoas que o comprometimento está diretamente relacionado com a pontualidade das reuniões. Em caso de pagamento de multa por atraso, o dinheiro fica no caixa para uso em festas e reuniões do banco comunitário.
- Preparação para a festa de inauguração: Pede-se para que algumas pessoas se encarreguem de fazer uma placa ou cartaz para a inauguração do banco, tragam uma fita e uma planta, que será plantada como símbolo do nascimento do banco. Todos esses elementos denotam um forte simbolismo para a inauguração do banco comunitário.

5.6.3.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Consolidação”

- Cadastro: As pessoas fazem o cadastro sem saberem que é obrigatório o pagamento da quota reserva e da poupança. As pessoas acabam por fazer o cadastro sem realmente saber as requisições do programa. As pessoas só vão ter consciência dessas obrigações depois de terem participado de várias reuniões e, portanto, de já terem aceitado serem membros do banco comunitário.
- Dinâmica do apadrinhamento: Essa dinâmica nos causou estranhamento na medida em que as pessoas, ao participarem da dinâmica sem uma explicação prévia do porque estão realizando-a, acabam se responsabilizando pelas outras sem saber. Elas só saberão depois do término da dinâmica, quando o agente de crédito diz que, se a pessoa que recebeu o Oscar não cumprir com suas obrigações, a pessoa que ofereceu a estatueta ficará encarregada de cobrar e se responsabilizar por ela.
- Recolhimento do CPF, RG e comprovante de residência para pesquisa da área administrativa: Na visita in loco, chamou a nossa atenção o fato de que uma pessoa nos disse que o assessor de crédito afirmou para ele que não há a consulta e quando descobriu que ela existe, foi questionar e esclarecer tal fato.
- Visita individual aos possíveis tomadores de crédito junto aos membros da comissão: Em uma das visitas individuais, a pessoa visitada estava convencida que não pegaria o crédito devido ao fato de acreditar que não conseguiria pagar o crédito e de julgar um momento ruim para pegar o crédito, pois havia outras dívidas e prioridades para serem cumpridas antes de assumir uma responsabilidade. A assessora de crédito, por sua vez, fez uma pressão para que ela aceitasse sim o empréstimo dizendo que não poderia perder esta oportunidade. O próprio presidente do banco introjetou o discurso do banco dizendo que ela não podia desistir. A assessora de crédito afirmou que esta era uma chance única e que, se ela não aparecesse na próxima reunião, ela a buscaria e “pegaria pelo braço”. De acordo com a situação descrita, a dupla teve a sensação de que o que importa é a pessoa aceitar o crédito independentemente de qualquer fato.

- Informe para as pessoas aprovadas e não aprovadas: Quando há o informe individual para as pessoas que foram vedadas, o assessor diz que o crédito não foi aprovado devido às pendências encontradas no SPC ou SERASA e pergunta se a pessoa tem condições de pagá-las. As pessoas por sua vez dizem que não tem condições de pagar e, dada a situação da pessoa não ter dinheiro para aumentar sua atividade e estar pedindo crédito para tal uso, isso deixa as pessoas sem graça, pois muitas vezes a dívida que ela tem é muito maior que o crédito que ela pretendia pedir emprestado. Além disso, há uma pressão para que as pessoas paguem as dívidas para que 4 meses depois ela possa se submeter novamente a participação ou não no banco comunitário. O assessor afirma que a pessoa não pode desistir e que manterá a vaga da pessoa para que ela no futuro venha a ser uma cliente.

Achamos interessante aqui ressaltar esta proposta de regularização de dívida que apresenta dois pontos interessantes. O primeiro deles é que de certa forma o CrediAmigo estimula a regularização de seus clientes, o que é positivo uma vez que é necessário, para qualquer outro tipo de compra, empréstimo e outros, que o nome esteja “limpo” no Serasa, SPC, devedores de água, luz e etc.

Porém a população com que lidam muitas vezes não possuem uma renda estável o bastante para a quitação, ou negociação de dívidas, assim como é exigido pelos assessores do CrediAmigo Comunidade. Portanto, pode-se gerar um processo de negociação de dívidas para que este cliente possa resolver suas pendências e, assim, não perder a chance de obter crédito.

- Explicação da multa por atraso e falta: Em uma das reuniões visitadas no bairro Papicu, a própria tesoureira do banco comunitário chegou atrasada e anunciou que não pagaria qualquer multa que cobrassem dela. Através desse exemplo e de outras reuniões que acompanhamos, notamos que não há um real comprometimento das pessoas quanto ao pagamento dessas multas.
- Pedido de crédito: O assessor afirma que a decisão é das pessoas do banco comunitário e de mais ninguém uma vez que estão fazendo eles mesmos a aprovação ou não do crédito de todos os membros do banco e que se alguém não concordar com o valor que o outro está pedindo é para se sentir a vontade para expor esse sentimento.

Em uma reunião que acompanhamos, uma mulher disse que queria pedir tantos reais e foi reprimida pelo assessor de crédito no mesmo momento. O assessor afirmou “Já discutimos e definimos isso”. A mulher por sua vez disse “Eu queria pedir R\$500,00, mas só posso pedir R\$300,00, então vou pedir R\$300,00”. De acordo com esse exemplo e outras reuniões acompanhadas, a dupla acredita que há uma falsa impressão de empoderamento da comunidade quanto à liberdade de decisão, pois, na visita individual, há uma influência do assessor de crédito quanto ao valor do empréstimo e, pelo menos nos bancos que visitamos, nenhum crédito foi recusado. Ele, através de uma análise subjetiva, aconselha e conseqüentemente decide indiretamente quanto será o empréstimo

5.6.4. Aprovação de Crédito

Este é um processo basicamente interno, de checagem e coleta de informações faltantes, que é realizado pelos assessores administrativos, que efetuam toda a parte burocrática, como montagem de pastas, documentos para o fornecimento do crédito e etc.

Nesta etapa é montado o Dossiê do Banco da Comunidade, que se trata de uma pasta com todas as informações de gerenciamento dos pagamentos, que deverão ser preenchidas pelos membros do banco, em especial o secretário, durante as reuniões de pagamento e na inauguração do Banco da Comunidade.

5.6.5. Desembolso – Reunião de Inauguração

Esta reunião é o ponto final na oficialização do Banco da Comunidade. Ela pode ser dividida em duas partes, sendo a primeira delas mais burocrática, em que são assinados e entregues os seguintes documentos, que estão descritos no manual de processo metodológico:

Extrato do empréstimo a cada integrante
Dossiê do Banco da Comunidade

Carnê de pagamento do Banco da Comunidade
Proposta de Desconto
Nota Promissória
Termo Abertura da Conta Corrente
Proposta de Desconto
Nota Promissória
Proposta do Seguro Prestamista*
Documentos referentes à abertura da conta corrente individual e da conta poupança**

* A taxa de seguro prestamista é agregada ao valor da taxa de juros cobrada na parcela dos clientes

** Esta conta corrente Esta abertura de conta é feita no nome do Presidente, do Tesoureiro e do Secretário Geral

Durante a divulgação dos benefícios do CrediAmigo Comunidade, trata-se muito a questão dos assessores levarem toda esta papelada para ser preenchida na comunidade como se o BNB fosse até a comunidade e que não é preciso que a comunidade vá até o Banco.

A única coisa que eles têm de fazer, e sendo somente possível na Agência Centro do CrediAmigo, é o saque do dinheiro em que os clientes, juntos ou separados, vão até a Agência para sacar o dinheiro através dos caixas do BNB. Essa necessidade das pessoas de se deslocarem até a agência significa um custo alto para os tomadores, uma vez que o custo do transporte até lá – em torno de 4 reais – representa uma porcentagem relativamente alta, quase sempre mais de 1% do valor emprestado. Este custo seria evitado se fosse possível aos clientes sacar seu dinheiro em correspondentes bancários ou outros tipos de postos de atendimento.

Há um projeto de implantação de postos em outras regiões do Nordeste, um exemplo que acompanhamos é o da criação do Posto de Messejana, porém este posto, por enquanto, não possibilitará o saque de dinheiro. Se isso for possível, o saque de dinheiro em postos, as pessoas não precisarão mais se locomover até a agência centro, facilitando o desembolso para o tomador de crédito.

A outra parte da reunião é uma parte simbólica em que se busca fixar os valores já tratados anteriormente de responsabilidade, compromisso, empoderamento da comunidade, união e solidariedade.

A ordem dos acontecimentos da inauguração foi:

1. A formação de uma roda em que os assessores fixam os valores já explicitados acima, todos de mãos dadas. Além disso, ressalta-se que o dia da inauguração é um dia de vitória para todos na comunidade, uma vez que todos superaram seus medos e que agora têm a possibilidade de vencer juntamente com toda a comunidade. Explicação, através do círculo de pessoas, que todos são iguais e todos têm o mesmo compromisso perante o banco comunitário.
2. É formado um círculo menor dentro da roda com os integrantes da comissão para afirmar que eles serão os responsáveis e coordenadores do funcionamento e sucesso do banco comunitário.
3. O corte da fita de inauguração feito pelo presidente da comissão do banco comunitário, também ressaltando os valores acima.

4. O plantio da árvore, que não ocorreu nesta inauguração específica, devido ao horário e pela questão de segurança do bairro, mas também é apresentado todos os valores ao grupo. Nesta etapa é tratada a questão do simbolismo que a árvore tem, tal como o fato de apresentar raízes profundas, que ela irá crescer e dar bons frutos, como o desejo para o Banco da Comunidade. Faz-se alusão a planta que deve florescer, crescer e ser cuidada. As pessoas devem encarar o banco da comunidade da mesma forma, e se não der certo, foi porque os frutos semeados não foram bons devido aos galhos contaminados, que devem ser podados. Assim, se alguém não cumprir com o compromisso, todos os outros devem prezar pela saúde do banco através da exclusão dessa pessoa do banco da comunidade.
5. Há em conjunto com o plantio da árvore o juramento do Banco de que todos terão responsabilidade, união, não aceitarão pessoas desonestas, pagarão as parcelas em dia, serão pontuais e honestos, investirão na atividade e etc.
6. Entrega do Carnê e extrato de operação individual a cada pessoa, com o valor das parcelas a serem pagas, vale ressaltar que este carnê é meramente uma forma de controle por parte de cada cliente, pois as parcelas só podem ser pagas com todo o valor de todos os membros do banco em um carnê único que fica sob o controle do tesoureiro da comissão.

As pessoas na hora de pegar este carnê devem atravessar um corredor formado pelos outros integrantes do banco. Este corredor é conhecido como corredor da vitória, durante a passagem de cada pessoa, todos aplaudem e falam palavras de incentivo, de felicidade, sucesso e etc. O assessor diz que todos devem mandar vibrações positivas para os demais para que elas também voltem em dobro para si mesmos.
7. Foto oficial do banco comunitário com o quadro feito pelo banco da comunidade.
8. Sorteio de brindes.

5.6.5.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Reunião de Inauguração”

Quando acompanhamos a inauguração de um banco comunitário, percebemos forte simbolismo e formalidade. O corte da fita, o discurso de inauguração, a plantação da árvore, a foto oficial, etc. são formas simbólicas para que as pessoas se sintam formalmente integrantes de um banco em que elas podem contribuir e fazer crescer juntamente com outras pessoas, assumindo a responsabilidade com os demais para a condução do banco comunitário em direção ao sucesso.

Uma diferença que a dupla denotou entre o CrediAmigo Comunidade e os demais produtos do programa CrediAmigo foi que o processo pelo qual as pessoas passam para se tornarem integrantes de um banco comunitário fazem com que elas tenham a impressão de que estão fazendo parte de algo importante para si mesmas e para a comunidade como um todo. Isso, para a percepção das pessoas do banco, faz com que elas se sintam empoderadas, responsáveis e participantes ativas, como se tivessem o poder de decisão dos rumos do banco. Nesse sentido, os acontecimentos realizados no dia de inauguração do banco comunitário contribuem para enfatizar de forma prática e simbólica esses aspectos.

5.6.6. Reunião de Pagamento

As reuniões de pagamentos ocorrem, na maioria das vezes mensalmente e normalmente um dia antes do vencimento do carnê, podendo ter a possibilidade de ser quinzenal de acordo com as formas de pagamentos que serão feitas pelo banco da comunidade. Elas costumam ser rápidas e em lugares relativamente reservados para evitar assaltos. Pede-se para que as pessoas não comentem que haverá pagamento de parcelas com outras pessoas que não sejam do banco. Assim, para evitarem chamar atenção realizam esta reunião de pagamento rapidamente, pois há o recolhimento de uma quantia considerável de dinheiro.

Na reunião que acompanhamos, ela começa com a conferência dos presentes, e supostamente se aplicam multas de R\$ 0,50, porém vimos pessoas que chegavam atrasados e não pagaram multas.

Os membros da comissão chamam e as pessoas por ordem da lista do dossiê do banco da comunidade e recolhem o valor de cada cliente. A pessoa deve pagar a sua parcela e apresentar a sua quota reserva já explicada anteriormente. Caso a pessoa não apresente sua quota reserva, seu nome é marcado no dossiê e isso pode acarretar em restrições de novos créditos na renovação do banco, porém não pudemos comprovar a veracidade disso.

Em seguida à reunião ou no dia seguinte pelo menos dois membros da comissão se dirigem a uma agência bancária ou correspondente bancário a fim de realizar o pagamento do boleto referente à parcela do grupo como um todo.

Durante a reunião de pagamento que presenciamos pudemos ver a dificuldade que as pessoas do banco da comunidade possuem para lidar com o dinheiro, fazendo erros simples, assim como o assessor de crédito. Isso pode acarretar em problemas no fechamento da parcela do grupo.

5.6.6.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Reunião de Pagamento”

Na reunião que acompanhamos, uma das pessoas do banco não compareceu e as outras tiveram de pagar com o arrecadamento da quota reserva dos presentes da reunião a parcela devida pelo ausente. Uma cliente questionou dizendo que não é justo que as outras pessoas paguem por uma dívida que não é delas. O assessor diz que isso é necessário para que o nome do banco da comunidade não fique “sujo” perante o BNB. Isso contradiz ao que os próprios assessores de crédito afirmam no início da consolidação de um banco comunitário, que dizem que ninguém vai ter de arcar com as dívidas dos outros e que existem modos de cobrança da pessoa que não pagar. Notamos que fazem isso porque as pessoas afirmam que se tiverem de pagar para outras pessoas as dívidas alheias, elas não vão participar do banco comunitário. Além disso, acreditamos que não houve a cobrança de multa por atraso devido ao fato de serem amigos que normalmente formam o banco ou se tornam amigos posteriormente a formação, não havendo coragem de se cobrar tal valor.

5.6.7. Renovação

A renovação é feita ao fim de cada ciclo do banco comunitário, ou seja, normalmente a cada 4 meses após o pagamento integral do crédito concedido em cada empréstimo. O valor renovado pode ter um acréscimo de até 50% do valor do crédito anterior. Quando há a renovação de um valor maior que o anterior, complementa-se o valor devido à poupança, que é de 10% do valor emprestado. Assim, por exemplo, se o crédito anterior foi de R\$200,00 e houve renovação com valor superior de R\$300,00, a pessoa deve depositar R\$10,00 na conta poupança, inteirando dessa forma os 10% exigidos.

5.6.7.1. Impressões da dupla sobre a etapa “Renovação”

Em uma das reuniões que acompanhamos e que houve a renovação do crédito, um dos integrantes do banco declarou não ter interesse em aumentar o crédito por receio de posteriormente não conseguir realizar o pagamento. Porém, o assessor de crédito insistiu que ela realizasse o aumento do crédito e afirmou que ela sem dúvida tinha condições de pagá-lo. Foi tanta a insistência que a pessoa, por sua vez, decidiu aceitar o aumento do pedido de crédito. Isso só ocorreu devido a permanente pressão que o assessor realizou sobre a integrante do banco, sem que ela pudesse decidir por livre escolha seus anseios ou não pelo crédito.

5.7. Resultados observados

Para analisarmos os impactos da política de crédito do CrediAmigo Comunidade, visitamos um antigo cliente do programa indicado por um assessor de crédito e acompanhamos uma reunião de renovação de um banco comunitário que estava em seu sétimo ciclo de renovação, perfazendo quase dois anos e meio de atividade.

O tomador de crédito visitado afirmou veementemente que, depois de ter acesso ao crédito do BNB, obteve uma melhora

de vida expressiva. Ela assegura que o crédito fornecido pelo CrediAmigo Comunidade foi essencial para esta mudança na medida em que conseguiu expandir e investir em sua atividade de forma a comprar matérias-primas e a possibilidade de alcançar mais clientes.

Na reunião de renovação que acompanhamos, conversamos com três pessoas e todas elas disseram que melhoraram suas condições de vida. Uma delas conseguiu aumentar o seu maquinário para a produção de confecção, enquanto outra disse que pôde investir mais em sua loja de marcenaria.

Além disso, durante as outras reuniões de pagamento com diferentes bancos comunitários, também conversamos com alguns presentes nas reuniões. Indistintamente todas elas disseram que também conseguiram um incremento nas vendas e conseqüentemente, um excedente maior do que obtinham quando não eram contempladas pelo microcrédito fornecido através do CrediAmigo Comunidade.

Diante do acima descrito e de todo o processo de formação do banco comunitário acompanhado, percebemos que, por mais que o forte simbolismo e formalidade característicos do CrediAmigo Comunidade sejam propositalmente realizados por motivos às vezes questionáveis, o resultado é positivo na medida em que as pessoas denotam uma melhora na qualidade de vida advinda de uma melhoria no aspecto econômico devido o acesso ao crédito promovido pelo CrediAmigo Comunidadee também se sentem valorizadas e sentem que fazem parte de algo importante para si mesmas e para a comunidade como um todo.

5.8. Desafios

A maior dificuldade enfrentada é a tecnologia para a liberação do crédito e gestão de informações. O sistema é centralizado nas agências e a proposta é que futuramente exista uma descentralização por meio da instalação desse sistema em todos os postos do CrediAmigo.

Atualmente está em desenvolvimento um sistema de credit scoring em que as informações dos clientes serão relacionadas de forma a facilitar o trabalho do assessor de crédito, uma vez que o sistema fará comparação e cruzamento de dados para uma análise de risco. Esse sistema auxiliaria, por exemplo, a decisão de um assessor de crédito quanto ao risco de inadimplência e possíveis valores de empréstimo.

Outra dificuldade se trata da questão de deslocamento que precisa ser aprimorada, pois o cliente do CrediAmigo precisa ir até a agência para a retirada do crédito. Uma alternativa para essa deficiência seria fazer parcerias com instituições que tem capilaridade, através de, por exemplo, permitir que o cliente do CrediAmigo possa retirar o crédito em outros bancos ou em redes de correspondentes bancários (terminais instalados em lotéricas, comércios, agências dos correios, etc), pois hoje em dia ele, para conseguir o dinheiro, precisa obrigatoriamente ter conta corrente no BNB. Vale lembrar que o uso de correspondentes bancários para a entrega de dinheiro em locais de baixa renda é praticado há vários anos pela Caixa Econômica Federal, que se utiliza da rede de lotéricas para a distribuição de recursos de programas assistenciais como o Bolsa Família.

Referências bibliográficas

ALVES, Sérgio D.; SOARES, Marden M. (2006). Microfinanças: democratização do crédito no Brasil e atuação do Banco Central. Brasília: Banco Central do Brasil.

BNB (2007). Manual de Procedimentos do CrediAmigo Comunidade. Documento interno do Banco do Nordeste do Brasil.

Anexo

Cronograma

Data	Localidade	Horário	Resumo da atividade
07/07, segunda-feira	Sede BNB	09h00min	Reunião com Alexandre, coordenador da agência centro, e Márcio.
08/07, terça-feira	Agência Centro	08h00min	Reunião com Alexandre, coordenador da agência centro
	Bairro Santa Filomena	16h00min	Palestra Informativa com assessor de crédito Diego
09/07, quarta-feira	Bairro São Cristóvão	14h00min	Reunião de Cadastro e Palestra Informativa com a Andréia, coordenadora do posto Messejana, e Cléo, assessora de crédito
	Bairro Papicu	17h00min	Reunião de Consolidação com Jorge, coordenador do posto Eusébio, e Rosângela, assessora de crédito
10/07, quinta-feira	Bairro Santa Filomena	13h30min	Reunião de Cadastro e Palestra Informativa com Andréia, coordenadora do posto Messejana, e Diego, assessor de crédito
	Bairro São Cristóvão	16h00min	Palestra Informativa com Andréia, coordenadora do posto Messejana, e Cléo, assessora de crédito
11/07, sexta-feira	Bairro São Cristóvão	16h00min	Reunião de Pagamento com Cléo, assessora de crédito
14/07, segunda-feira	Bairro São Cristóvão	16h00min	Reunião de Consolidação com Andréia, coordenadora do posto Messejana, e Cléo, assessora de crédito
15/07, terça-feira	Bairro São Cristóvão	08h00min	Reunião de Consolidação com Cléo, assessora de crédito
		16h00min	Reunião de Consolidação com Cléo, assessora de crédito
16/07, quarta-feira	Bairro Jardim Violeta	08h00min	Mutirão com os assessores de crédito Diego, Marcus e Júnior
17/07, quinta-feira	Agência Centro	08h30min	Reunião com Alexandre, coordenador da agência centro
18/07, sexta-feira	Bairro Nova Conquista	16h00min	Reunião de renovação com Telma, assessora de crédito
21/07, segunda-feira	Bairro São Cristóvão	16h00min	Reunião de Inauguração com Cléo, assessora de crédito
23/07, quarta-feira		18h00min	Curso de Formação do SEBRAE com Rafaela
24/07, quinta-feira	Sede BNB	12h00min	Reunião com Charles