



## Relatório Anual Crediamigo 2011

**1 milhão de clientes.**

Essa marca vai ficar para história.



**CrediAmigo**  
Banco do Nordeste

## Índice

1. Desde 1998, investindo nos sonhos dos brasileiros.....	02
2. Principais capítulos da nossa história .....	04
3. Crediamigo e as Oscips, juntos pelo desenvolvimento do Brasil.....	06
4. Sempre ao lado de quem quer crescer .....	08
5. Quem são nossos clientes .....	10
6. Portfolio de soluções .....	12
7. Um resultado do tamanho do nosso crescimento .....	15
8. Programa Crescer. Crediamigo vira referência nacional. ....	16
9. Integração do Crediamigo com Políticas Públicas .....	18
10. Reconhecimento .....	20
11. Mais apoio a quem precisa. ....	22
12. Ser cada vez melhor .....	24
13. Onde iremos chegar .....	28



Marinalva Braga - MA

# Desde 1998, investindo nos sonhos dos brasileiros.

Criado em 1952 para reduzir a desigualdade socioeconômica entre o Nordeste e as outras regiões do país, o Banco do Nordeste é a maior instituição da América Latina voltada para o desenvolvimento regional. Como órgão executor de políticas públicas, cabe-lhe a operacionalização de programas como o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), e a administração do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE).

Inspirado em experiências bem sucedidas de “bancos sociais” implantados em países com aspectos similares aos da região Nordeste, bem como na demanda por crédito produtivo advinda de pequenos empreendimentos informais, lançou em 1998 o programa de microcrédito Crediamigo.

Tornou-se assim, o primeiro banco público de primeiro piso no Brasil a ter entre suas ações creditícias, um modelo de atuação voltado para as microfinanças.

Na criação do Crediamigo, o Banco do Nordeste utilizou como premissa o fato de o microcrédito ser um negócio com largo alcance social e um instrumento de fortalecimento da cidadania. Hoje o Crediamigo é reconhecido como um importante instrumento de política pública que promove a inclusão de microempreendedores no sistema produtivo e financeiro, resgatando a autoestima e a motivação de homens e mulheres, por meio do acesso ao crédito e da capacitação. Prova disso é que, entre 1998 e 2011, o programa atendeu 2.034.525 clientes. Como se não bastassem todas essas conquistas, em 2012 o Banco do Nordeste comemora seus 60 anos. E se depender do Crediamigo, essa história tem tudo para continuar.

## Missão

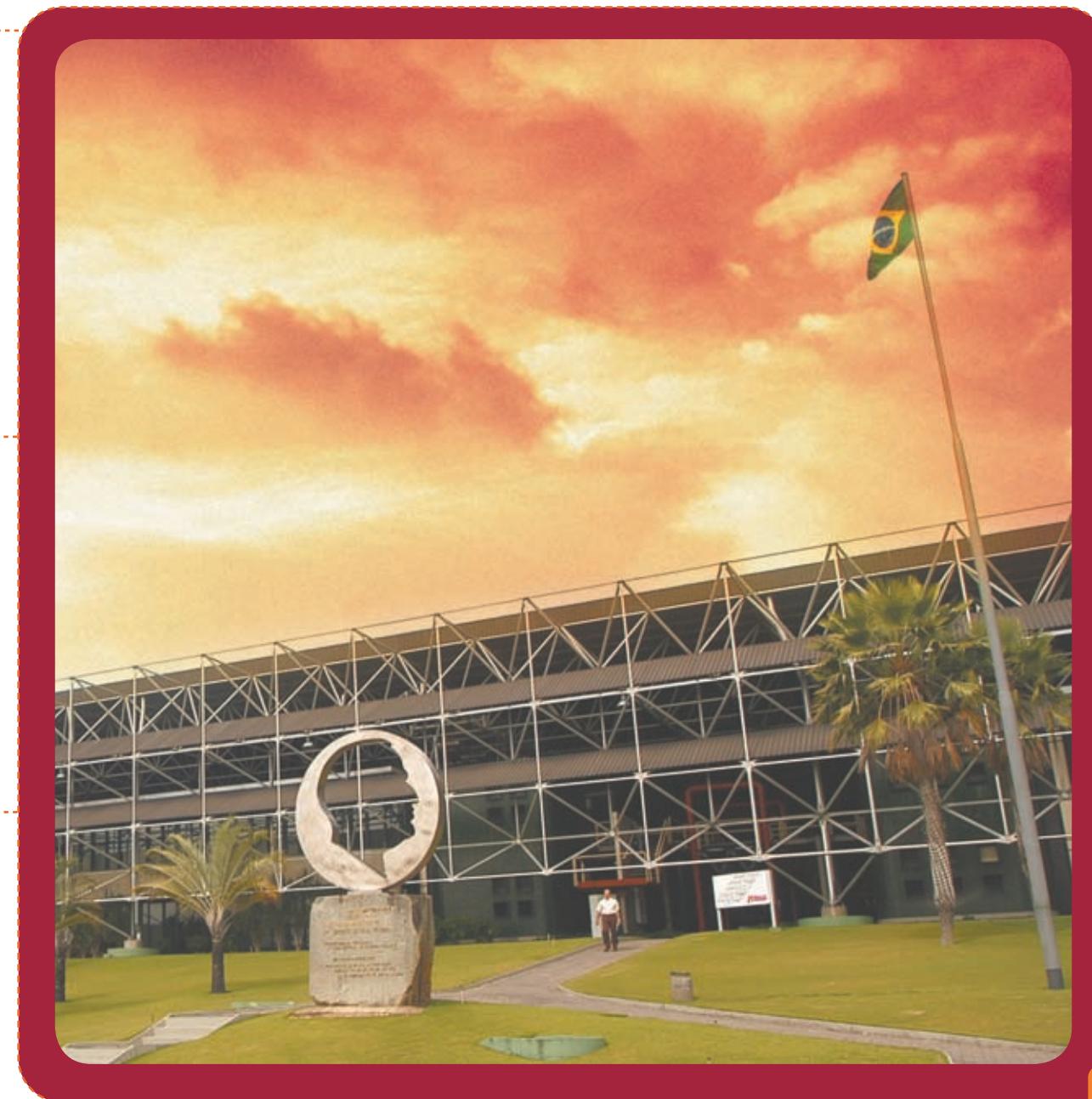
Contribuir para o desenvolvimento do setor microempresarial mediante a oferta de serviços financeiros e de orientação empresarial, de forma sustentável, oportuna e de fácil acesso, assegurando novas oportunidades de ocupação e renda no Brasil.

## Visão

Ser referência local e global no mercado de microfinanças, pela dimensão, impacto social e qualidade no atendimento às necessidades dos empreendedores brasileiros.

## Valores

- Confiança
- Ética
- Inovação
- Responsabilidade Social
- Superação
- Transparência
- União



**2006**

Criação do produto Seguro Vida Crediamigo

**2007**

Lançamento da Orientação Empresarial e definição da meta de 1 milhão de clientes para 2011

**2008**

Prêmio de Excelência em Microfinanças (BID)

**2009**

Assinatura do termo de parceria com a OSCIP VivaCred e início das operações no Rio de Janeiro

**2010**

Primeiro lugar no ranking da revista "Microfinanzas Américas: Las 100 mejores" e lançamento da nova marca do Crediamigo

**2011**

Lançamento do Crescer - Programa Nacional de Microcrédito do Governo Federal. Meta de 1 milhão de clientes é alcançada.

**2005**

Criação do produto Crediamigo Comunidade

**2004**

Abertura de conta corrente para os clientes

**2003**

Início da parceria com a OSCIP Instituto Nordeste Cidadania e criação do produto Giro Popular Solidário

**2002**

Instituição do Prêmio BNB de Microcrédito

**2001**

Criação do produto Investimento Fixo e abertura de 52 Unidades

**2000**

Acordo de empréstimo com o Banco Mundial e abertura de 35 Unidades

**1997**

Projeto-piloto, com a implantação de 5 Unidades do Crediamigo e a criação do produto Giro Solidário

**1998**

Abertura de 45 Unidades

**1999**

Criação do produto Giro Individual e abertura de 23 Unidades



**Principais capítulos da nossa história.**

# Crediamigo e OSCIPs: juntos, pelo desenvolvimento do Brasil.

Com o Crediamigo, o Banco do Nordeste atua no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), política do Governo Federal para incentivar a geração de trabalho e renda entre os microempreendedores. A forma de atuação está amparada pela Lei 11.110 de 25 de abril de 2005, que regulamenta a atuação de instituições financeiras por

José Santos - SE



meio da parceria com Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs). De acordo com os termos de parceria, as OSCIPs são responsáveis pela prospecção dos negócios, desde o contato inicial com o cliente até o acompanhamento pós-venda. Ao final de 2011, as OSCIPs parceiras contavam com 3.759 colaboradores, entre Assessores Coordenadores, Créditos e Administrativos. Todos os colaboradores recebem treinamento específico, que os capacita para se relacionarem diretamente com o empreendedor e atender as suas necessidades. Esses colaboradores são jovens e entusiasmados. Sua principal motivação é o impacto positivo que o seu trabalho causa na vida dos clientes.



Iniciada **em 2003**, a parceria do Crediamigo com a OSCIP Instituto Nordeste Cidadania tem como missão contribuir para o desenvolvimento sócio-econômico e cultural de comunidades urbanas e rurais na região Nordeste, no norte dos estados de Minas Gerais e Espírito Santo e Distrito Federal.



**Em 2009** a parceria se estende e chega até o Rio de Janeiro através do Vivacred, cujo principal objetivo é a concessão de crédito aos micro e pequenos empreendedores, especialmente nas comunidades de baixa renda e seu entorno.

## INEC como oportunidade de 1º emprego para muitos jovens.

O INEC abriu as portas do primeiro emprego para mais de 1.460 jovens. E alguns deles já tem experiência para contar:

“Vejo que o INEC confia na força jovem e que a cada oportunidade oferecida, ele está nos proporcionando a capacidade de sonhar, planejar e alçar grandes e altos voos em nossa jornada profissional.” (Dhenyffer Ribeiro Lopes - Assistente de Recursos Humanos.)

“Promover a inclusão e o desenvolvimento sociocultural e econômico das pessoas faz parte da missão do INEC. A oportunidade que o Instituto Nordeste Cidadania oferece para jovens do 1º emprego mostra que a empresa se preocupa com o crescimento e o desenvolvimento do seu funcionário, acreditando no seu potencial e abrindo suas portas para o início de uma nova carreira profissional.” (Ítalo da Silva Menezes - Assistente Financeiro.)

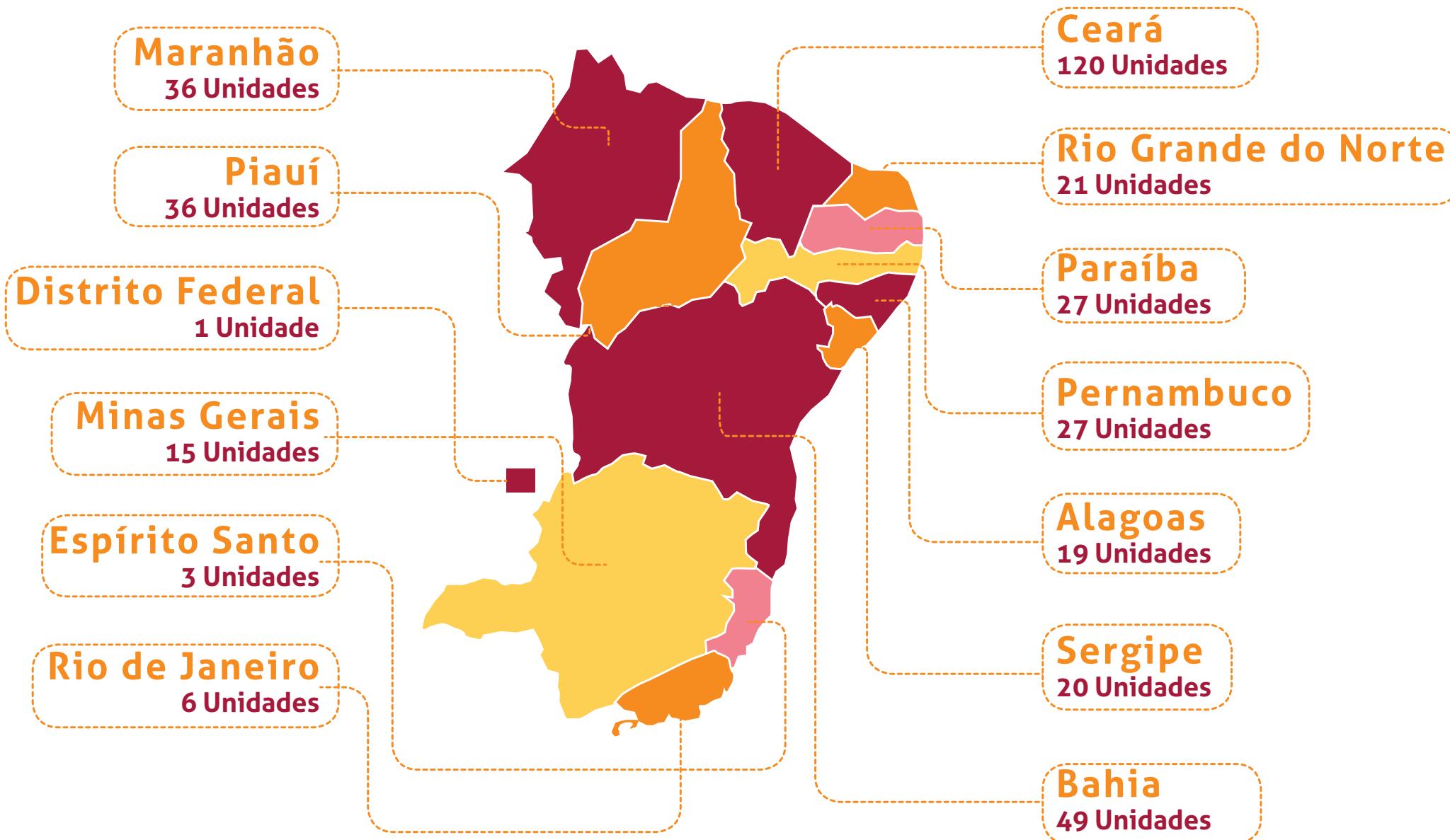


Posto Piancó - PB

## Sempre ao lado de quem quer crescer.

Em abril de 1998, o Crediamigo iniciou suas operações com 46 unidades de atendimento que, somadas às 5 unidades-piloto implantadas 5 meses antes, totalizavam 51 unidades operadoras localizadas em médias e grandes cidades da região Nordeste.

O Banco do Nordeste sabia que isso ainda não era o bastante para apoiar a vontade de crescer dos seus futuros clientes. Assim, em dezembro de 2011, o Programa passou a contar com 380 unidades, atendendo 1.878 municípios e já atuando em outras regiões do país. É através dessa expansão da sua capacidade de atendimento que o Crediamigo está cada vez mais presente no Brasil.

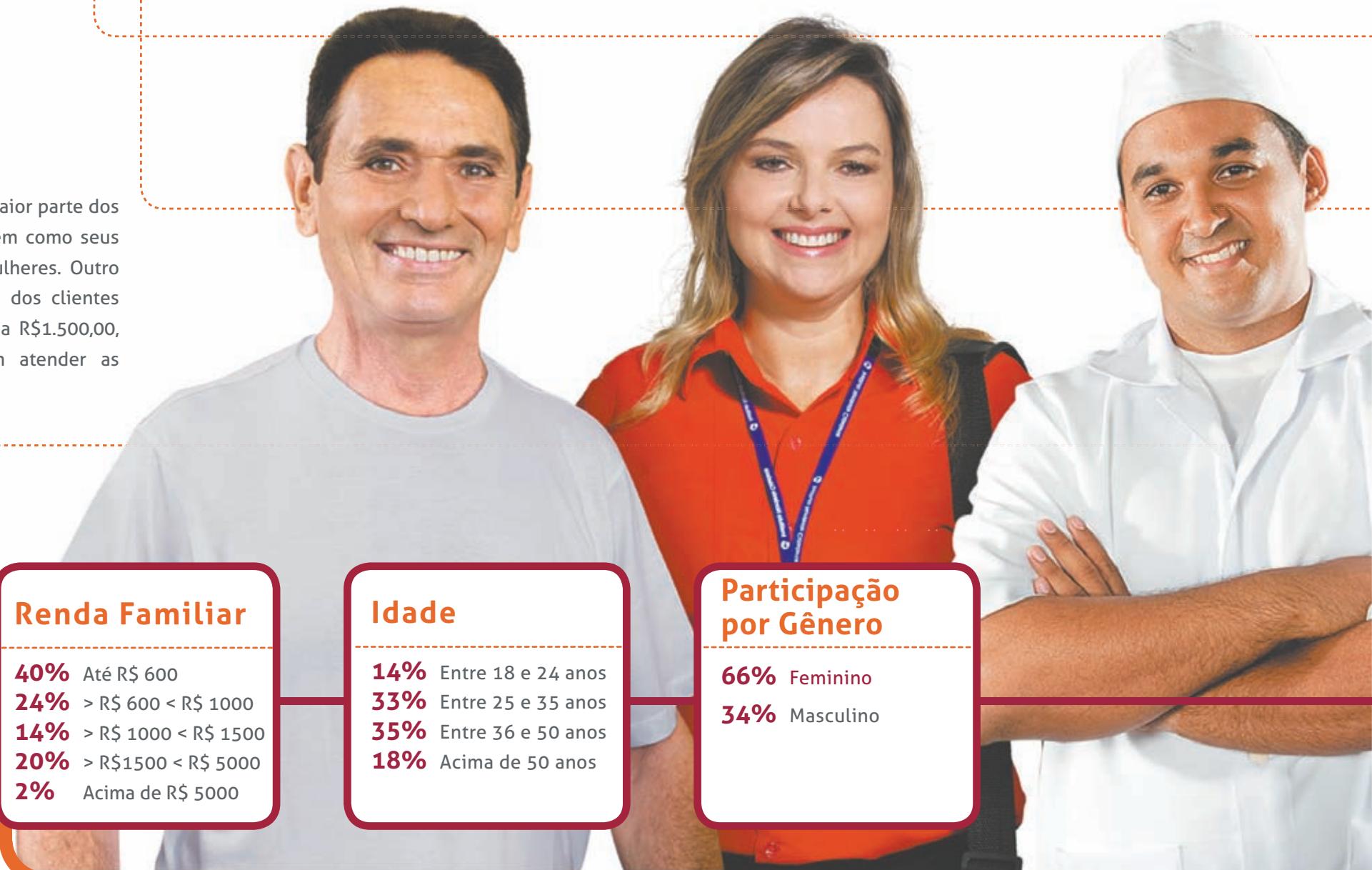


## Quem são nossos clientes.

O Crediamigo, assim como a maior parte dos programas de microcrédito, tem como seus clientes predominantes as mulheres. Outro dado importante é que 78% dos clientes tem a renda familiar inferior a R\$1.500,00, demonstrando a eficácia em atender as famílias de mais baixa renda.



Renilson de Lima - SE



### Escolaridade

<b>5%</b>	Superior
<b>35%</b>	De 9 a 11 anos
<b>28%</b>	De 5 a 8 anos
<b>28%</b>	Até 4 anos
<b>4%</b>	Analfabeto

### Setor de Atividades

<b>91%</b>	Comércio
<b>1%</b>	Indústria
<b>8%</b>	Serviço

### Renda Familiar

<b>40%</b>	Até R\$ 600
<b>24%</b>	> R\$ 600 < R\$ 1000
<b>14%</b>	> R\$ 1000 < R\$ 1500
<b>20%</b>	> R\$1500 < R\$ 5000
<b>2%</b>	Acima de R\$ 5000

### Idade

<b>14%</b>	Entre 18 e 24 anos
<b>33%</b>	Entre 25 e 35 anos
<b>35%</b>	Entre 36 e 50 anos
<b>18%</b>	Acima de 50 anos

### Participação por Gênero

<b>66%</b>	Feminino
<b>34%</b>	Masculino

# Portfólio de soluções.

Mais de 2 milhões de empreendedores tiveram a chance de encontrar um novo caminho para seus negócios, por meio de acesso ao crédito, serviços financeiros e orientação profissional.

## Crediamigo Crescer

<b>Capital de Giro e Investimento</b> Grupos de 15 a 30 Integrantes	R\$ 100,00 a R\$ 1.100,00	Entre 4 e 12 meses
<b>Capital de Giro</b> Grupos de 3 a 10 Integrantes	R\$ 100,00 a R\$ 2.000,00	Entre 4 e 12 meses
<b>Investimento Fixo</b> Individual/Coobrigado	R\$ 300,00 a R\$ 8.000,00	Até 36 meses

Taxa de juros de 0,64% ao mês + TAC de 1% sobre valor da operação

## Produtos Complementares

<b>Capital de Giro</b> Grupos de 3 a 10 Integrantes	R\$ 2.100,00 a R\$ 15.000,00	Entre 1 e 12 meses
<b>Capital de Giro</b> Individual / Coobrigado		

Taxa de juros de 1,20% ao mês + TAC de 3% sobre valor da operação\*

\* TAC de 0,75 p.p. ao mês.



Maria de Fátima Silva - AL



Suzete de Farias - RN



Mequelito Brandão - BA

## Conta Corrente

O Crediamigo proporciona a todos os seus clientes acesso à conta corrente, movimentada por meio de cartão de débito, colaborando para a inclusão financeira e facilitando as negociações comerciais dos empreendedores atendidos.

## Seguro Vida

Produto pioneiro no segmento de microsseguros, o Seguro Vida Crediamigo é destinado a pessoas físicas clientes ou não do Programa. Em 2011 foram emitidos mais de 119 mil apólices desse produto.

**Prêmio**  
R\$ 25,00

**Capital Segurado**  
R\$ 3.000,00

**Auxílio Funeral**  
R\$ 840,00

**Sorteio**  
R\$ 1.500,00 por sorteio

## Idade

**13%** Entre 18 e 24 anos  
**34%** Entre 25 e 35 anos  
**37%** Entre 36 e 50 anos  
**16%** Acima de 50 anos

## Participação por Gênero

**Feminino 60%**  
**Masculino 40%**

## Estado Civil

**51%** Casado (a)  
**44%** Solteiro (a)  
**3%** Divorciado (a)  
**2%** Viúvo (a)

## Capacitação de Clientes

Em 2011, o Programa Crediamigo do Banco do Nordeste distribuiu a seus clientes duas cartilhas de Orientação Empresarial e Ambiental: "NÃO ESTOU SÓ. VAMOS SOMAR ESFORÇOS", no primeiro semestre e "MEIO AMBIENTE: CUIDE DO SEU FUTURO", no segundo semestre. As duas cartilhas totalizaram 1 milhão de exemplares distribuídos no ano.

**"Através da cartilha, entendi a importância da reciclagem, da coleta seletiva e quanto é importante esse ato pela natureza. Pois com a conservação e o plantio de mais mudas, podemos proporcionar uma qualidade de vida melhor para nós e para as futuras gerações".**

*Tânia da Silva Lima, Unidade Alagoinhas - Posto Entre Rios Comunidade de Lagoa Redonda*



*Evento de Orientação Empresarial e Ambiental*

## Um resultado do tamanho do nosso crescimento.

No dia 30 de novembro de 2011, o Crediamigo atingiu a marca de 1 milhão de clientes ativos. Uma conquista que fez muita gente comemorar, ainda mais por ter sido atingida bem antes do que se esperava:

"Nossa meta era alcançar a marca de um milhão de clientes ativos até 31 de dezembro, ampliando dessa forma a participação do Crediamigo no mercado elegível de empreendedores urbanos. Conseguimos o êxito com antecedência de um mês, mantendo a qualidade de nossas operações de crédito", informa a

superintendente de Microfinança Urbana e MPE do Banco do Nordeste, Anadete Torres.

Muito mais do que um meta alcançada, essa conquista mostra toda a força da equipe do Crediamigo, que vai cada vez mais longe na hora de contribuir na mudança de vida dos clientes atendidos. Para se ter uma idéia do que isso representa, segundo palavras do gerente do Ambiente de Microfinança Urbana, Marcelo Azevedo, é como um sonho que virou realidade.

"Na época, tivemos certa apreensão, pois estávamos crescendo em média 20% ao ano. O desafio nos fez dobrar nosso desempenho, até alcançarmos esse patamar", conta Marcelo, ao recordar o momento decisivo para a conquista, em 2007, quando foi definida a meta de um milhão de clientes para 2011.



*Mara Nunes - RN, milionésima cliente do Crediamigo*

# Programa Crescer. Crediamigo vira referência nacional.

Depois de alcançar grandes resultados no último ano, o Crediamigo foi usado como modelo para o Programa Nacional de Microcrédito do Governo Federal, sendo muito bem representado por uma de suas clientes na cerimônia de lançamento do Programa, realizada em agosto de 2011, em Brasília.

Basta olhar alguns números para entender o porquê de tanto sucesso: com 93% das contratações do Programa Crescer, o Crediamigo obteve um percentual bem superior ao dos outros bancos em 2011. Ou seja: das 606 mil operações realizadas, 565 mil pertencem ao Crediamigo, que no último trimestre de 2011 desembolsou R\$ 589 milhões no âmbito do programa lançado no ano passado pelo Governo Federal. São valores que mostram toda a força do maior programa de microcrédito do país, um parceiro que inspira o apoio ao crescimento nos 4 cantos do país.

“O Crediamigo foi a referência para o Programa Crescer e os resultados alcançados em 2011 foram uma resposta positiva do Banco do Nordeste à missão que o Governo Federal nos confiou. Continuamos firmes no propósito de elevar o número de clientes beneficiados pelo Programa, contribuindo com o objetivo do Governo Federal de uma maior inclusão produtiva e financeira, democratizando o crédito e contribuindo para o crescimento dos microempreendedores brasileiros”, explica Anadete Torres, superintendente da área de Microfinança Urbana e Micro e Pequena Empresa.

Tatiana de Paiva

**CRESCER**  
Programa Nacional de Microcrédito

Izabel  
Cândido

## Integração do Crediamigo com Políticas Públicas.



Evento MDS

Santana (BA) e Caruaru (PE), um grande evento no âmbito do Plano Brasil Sem Miséria, do Governo Federal. A iniciativa foi direcionada a microempreendedores, produtores rurais, beneficiários do Programa Bolsa Família, formadores de opinião, além de autoridades, parceiros e imprensa, e reuniu cerca de 2200 empreendedores.

A ideia da parceria é intensificar o combate à pobreza e a redução das desigualdades sociais, e para isso, além da oferta de crédito, estão previstas ações de capacitação e acompanhamento dos clientes com a participação de diferentes instituições.

Assim, o projeto apresenta importante relevância social e econômica, uma vez que tenta colaborar com o Governo Federal para que parte das 13 milhões de famílias beneficiárias do programa Bolsa Família possa conquistar sua auto-sustentabilidade.

### Bolsa Família.

Para expandir o Programa Crescer por meio do Crediamigo, o Banco do Nordeste e o Governo Federal estão juntos em um projeto que contempla as famílias beneficiadas pelo programa Bolsa Família com geração de trabalho e renda, através de ações concretizadas na concessão de microcrédito produtivo e orientado. E para divulgar esse trabalho, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, o Crediamigo realizou nos meses de novembro e dezembro, em Juazeiro do Norte (CE), Feira de

### Empreendedor Individual.

Em 2009, o Governo Federal criou uma grande oportunidade para que empreendedores informais com receita bruta anual de até R\$ 60.000,00 conquistem a formalização de seus negócios. A lei do Empreendedor Individual (EI) facilita o processo de formalização, realizado por meio da internet, de forma gratuita e sem burocracia.

O Banco do Nordeste, em parceria com o SEBRAE, tem uma ação efetiva na divulgação dessa lei, realizando palestras informativas sobre as vantagens da formalização. Esse segmento de clientes é atendido pelo Crediamigo, e em 2011 foram concedidos empréstimos a 48.358 Empreendedores Individuais, para capital de giro e investimento fixo, com desembolso de R\$ 193.705.737,29.

### Política Nacional de Desenvolvimento Regional.

Em sintonia com a Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR) - que busca reduzir desigualdades entre as regiões brasileiras e promover a equidade no acesso a oportunidades de desenvolvimento - o Crediamigo aplicou, em 2011, em áreas consideradas dinâmicas, estagnadas e de baixa renda pela referida Política, o montante de R\$ 2,5 bilhões, equivalentes a 86% do volume de aplicações totais do Programa. Destaque-se também a aplicação de R\$ 1,5 bilhão na região do semiárido.

### Territórios da Cidadania.

Em 2011, a ação creditícia do Crediamigo também se fez presente em 66 dos 120 territórios do Programa Territórios da Cidadania, que busca a integração entre Governo Federal, estados e municípios em prol do desenvolvimento territorial sustentável. Com a aplicação de R\$ 1,4 bilhão, distribuída em mais de 1,1 milhão de operações, o Crediamigo beneficiou microempreendedores de 1.079 municípios da região Nordeste e dos estados do Espírito Santo e de Minas Gerais.

# Reconhecimento.

## INEC entre as 150 melhores, segundo as revistas Exame e Você S/A.

Mais uma vez o Instituto Nordeste Cidadania (Inec) é reconhecido pela Revista Exame e o Guia Você S/A como uma das 150 melhores empresas para se Trabalhar no Brasil. Concorrendo com 504 empresas, o INEC alcançou o 53º lugar geral, ficando em 2º lugar com equipe mais nova, 4º lugar em movimentação lateral, 7º lugar na categoria serviços diversos e 15º lugar geral na nota dos funcionários sobre felicidade no trabalho.

## Revista Época elege INEC entre as 100 melhores.

Pelo segundo ano consecutivo, o Instituto Nordeste Cidadania é eleita uma das 100 melhores empresas para trabalhar no Brasil, iniciativa da revista Época em parceria com a consultoria Great Place to Work. O guia aponta o Inec como 50ª melhor empresa entre as 930 participantes, elegendo-a ainda como a 15ª empresa que treina melhor, a 14ª mais procurada, a 19ª que mais contrata e a 5ª que conta com mais jovens.

## Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos 2010.

O Prêmio Citi Melhores Empreendimentos divulga e reconhece a importância dos microempreendedores. Mais uma vez o Programa Crediamigo do Banco do Nordeste se destacou com 272 indicações de casos de sucesso, além de receber 2 das 9 premiações.



## Prêmio Banco do Nordeste de Microcrédito.

Para reconhecer as iniciativas de sucesso dentre os clientes financiados pelo Crediamigo nos estados de atuação do Programa, o Banco do Nordeste realizou em 2011 a VIII edição do Prêmio Banco do Nordeste de Microcrédito.

A premiação ocorreu no mês de maio, em eventos locais, e os clientes vencedores em cada uma das categorias abaixo foram agraciadas com um certificado, um troféu e R\$ 1.000,00.

### Subsistência:

Cliente com faturamento até R\$ 12 mil por ano.

### Acumulação simples:

Cliente com faturamento entre R\$ 12 mil a R\$ 60 mil.

### Acumulação ampliada:

Cliente com faturamento entre R\$ 60 mil a R\$ 120 mil.

## 1 Milhão de Amigos do Meio Ambiente.

Pegando carona na marca de 1 milhão de clientes alcançados, em 2011 o Crediamigo realizou a ação 1 Milhão de Amigos do Meio Ambiente. Uma iniciativa criada para orientar os clientes do programa e a sociedade sobre a importância da preservação ambiental, e que mobilizou 61.583 pessoas através de 200 eventos realizados, entre palestras, passeatas, carreatas, plantio de mudas e revitalização de praças.



Prêmio Banco do Nordeste de Microcrédito 2011 - RN



1 Milhão de Amigos do Meio Ambiente

## Mais apoio a quem precisa.

O Crediamigo é dirigido a população de baixa renda. A maior parte das operações é de pequeno valor, 89% até R\$3.000,00, indicando a efetividade de nossas ações.



Josemar de Lima - CE

De R\$ 100,00 a R\$ 1.000,00  
Quantidade: 55%  
Valor: 26%

De R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00  
Quantidade: 34%  
Valor: 38%

De R\$ 3.000,01 a R\$ 6.000,00  
Quantidade: 8%  
Valor: 22%

De R\$ 6.000,01 a R\$ 8.000,00  
Quantidade: 2%  
Valor: 7%

De R\$ 8.000,01 a R\$ 15.000,00  
Quantidade: 1%  
Valor: 7%

**TOTAL**  
Empréstimos Desembolsados  
(Quantidade):  
2.246.905  
Empréstimos  
Desembolsados (R\$):  
R\$ 2.975.860.521,10



Valquíria  
Lemos - RN

O grande volume de operações contratadas é composto por produtos que têm como garantia o aval solidário, que representam 94% das operações contratadas e 80% da carteira ativa do Programa.

### Empréstimos Desembolsados (Quantidade)

Capital de Giro Grupo Solidário  
**81%**

Capital de Giro e Investimento Grupo Solidário  
**13%**

Capital de Giro Individual  
**3%**  
Investimento Fixo  
**3%**

### Carteira Ativa

Capital de Giro Grupo Solidário  
**74%**

Capital de Giro e Investimento Grupo Solidário  
**6%**

Capital de Giro Individual  
**7%**  
Investimento Fixo  
**13%**

# Ser cada vez melhor.

Os resultados demonstram o crescimento do Crediamigo, com excelentes indicadores de alcance, produtividade e sustentabilidade. Com índices de inadimplência e perda entre os mais baixos do setor, o Crediamigo se destaca como política de inclusão social e financeira.

## Indicadores de Alcance

Ano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Carteira Ativa (R\$ Milhões)</b>	106,7	136,3	170,6	234,7	362,2	501,7	742,6	1.144,88
<b>Clientes Ativos</b>	162.868	195.378	235.729	299.975	400.413	528.792	737.826	1.046.062
<b>Clientes Novos Atendidos</b>	81.564	90.197	107.216	142.593	194.700	294.626	335.330	483.131
<b>Clientes Atendidos (Acumulado)</b>	425.898	516.095	623.787	766.582	961.563	1.211.722	1.547.587	2.034.525
<b>Empréstimos Desembolsados (Quantidade)</b>	507.807	595.742	690.415	824.782	1.009.236	1.259.594	1.632.482	2.246.905
<b>Empréstimos Desembolsados (R\$ Milhões)</b>	440,9	548,2	639,6	794,3	1.087,5	1.499,2	2.066,3	2.975,86
<b>Valor Médio dos Empréstimos (R\$)</b>	868,28	920,26	926,41	962,99	1.077,59	1.190,23	1.265,75	1.324,43

## Indicadores de Alcance por Estado

	Clientes Ativos	Carteira Ativa (R\$)	Clientes Atendidos (Acumulado)	Empréstimos Desembolsados (Quantidade)	Empréstimos Desembolsados (R\$)
<b>AL</b>	54.201	59.382.281,51	118.940	127.513	158.294.193,37
<b>BA</b>	128.762	137.492.677,60	284.823	263.326	366.438.055,21
<b>CE</b>	330.584	344.688.176,84	537.536	744.019	897.695.143,18
<b>DF</b>	1.649	3.109.713,50	3.963	3.129	7.673.020,54
<b>ES</b>	2.368	2.693.924,23	5.101	4.136	6.333.335,45
<b>MA</b>	92.597	115.059.639,97	206.727	212.241	348.933.255,77
<b>MG</b>	45.392	41.844.384,31	86.536	79.419	101.210.197,77
<b>PB</b>	82.754	91.814.734,89	164.145	174.927	216.227.802,71
<b>PE</b>	81.711	90.054.448,35	200.791	164.664	228.723.717,91
<b>PI</b>	117.442	131.293.229,64	196.034	255.178	330.815.353,92
<b>RJ</b>	4.557	5.191.447,67	7.337	8.236	12.504.216,24
<b>RN</b>	55.216	67.434.213,20	119.541	115.154	165.738.339,69
<b>SE</b>	48.829	54.822.723,67	103.051	94.963	135.273.889,34
<b>TOTAL</b>	1.046.062	1.144.881.595,38	2.034.525	2.246.905	2.975.860.521,10

## Indicadores de Produtividade

Ano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Assessores de Negócio	502	547	587	735	931	1.044	1.504	1.987
Total de Assessores	839	941	1.060	1.327	1.691	2.027	2.999	3.759
Cientes Ativos/ Assessor de Negócio	324	357	402	408	430	507	491	526
Carteira Ativa/ Assessor de Negócio (Mil - R\$)	212,6	294,1	290,7	319,2	389,1	480,5	493,8	576,2
Cientes/ Unidade	964	1.149	1.387	1.765	2.355	3.092	4.315	6.047
Média de Clientes Atendidos por dia	1.924	2.257	2.773	3.312	3.942	5.038	6.530	8.952

## Indicadores de Sustentabilidade

Ano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Carteira de Empréstimos e Financiamentos* (Mil - R\$)	120.471	153.516	189.579	260.606	403.602	562.181	820.452	1.076.574
Índice de Inadimplência**	0,84%	0,84%	0,73%	0,81%	1,13%	1,16%	0,72%	0,81%
Índice de Perda***	1,30%	0,85%	0,89%	0,73%	0,73%	1,00%	0,52%	0,74%

\* Consideram-se no cálculo da Carteira de Empréstimos e Financiamentos as operações sem atraso e com atraso de até 360 dias;

\*\* Valores em atraso de 1 a 90 dias em relação à Carteira Ativa do mês na posição de 31 de Dezembro de cada ano;

\*\*\*Valores em atraso superior a 90 dias, apresentados no ano corrente, em relação à Carteira de Empréstimos e Financiamento do mês na posição de 31 de Dezembro de cada ano.



## Onde iremos chegar.

Em 2012, a atuação do Crediamigo será focada no Programa Nacional de Microcrédito - Crescer, com ênfase no atendimento aos microempreendedores beneficiários do Bolsa Família e aos Empreendedores Individuais, em consonância com importantes políticas do Governo Federal para geração de renda, em especial com o Plano Brasil Sem Miséria.

A expectativa para o final de 2012 é que a carteira de clientes ativos atinja a marca de 1,3 milhão de brasileiros beneficiados com o microcrédito urbano do Banco do Nordeste, e para promover uma maior fidelização do público alvo, será fortalecido o processo de educação financeira e orientação empresarial. Além disso, serão priorizadas ações para diversificar os meios de pagamentos, com o compartilhamento da rede de autoatendimento com outras instituições financeiras e a substituição de todos os cartões de débito por cartões com a bandeira Rede Visa Electron.

Com vistas a criar um ambiente propício à discussão de ideias, revisão de conceitos e posturas, de forma a elevar o nível de resultados das equipes, será lançada a CAMPANHA INOVAR, onde todos os colaboradores do Programa serão incentivados a participar postando no blog do Crediamigo ideias relacionadas com a satisfação ou fidelização do cliente, aperfeiçoamento dos processos metodológicos e aumento de produtividade.

O Programa Crediamigo do Banco do Nordeste acredita que para melhor atender as estratégias do Governo Federal é necessário construir de maneira democrática novos processos, tecnologias e serviços a serem oferecidos aos microempreendedores que fazem o dia a dia deste Brasil, na esperança de que se torne um país sem pobreza e sem miséria.

### Presidente

Jurandir Santiago

### Diretores

José Alan Teixeira da Rocha

José Sydrião de Alencar Júnior

Luís Carlos Everton de Farias

Oswaldo Serrano de Oliveira

Paulo Sérgio Rebouças Ferraro

Stélio Gama Lyra Junior

### Área de Microfinança Urbana e Micro e Pequenas Empresas Superintendente

Anadete Albuquerque Torres

### Ambiente de Microfinança Urbana Gerente

Marcelo Azevedo Teixeira

### Contribuições e Revisão

Ana Carina Marques Craveiro

Ana Clarissa de Melo Braga

Cleiber Andrade da Silva

Iracema Quintino Farias



**CrediAmigo**  
Banco do Nordeste

SAC Banco do Nordeste / Ouvidoria:

**0800 728 3030**

[www.bnb.gov.br/crediamigo](http://www.bnb.gov.br/crediamigo)