BALANÇO SOCIAL E AMBIENTAL

INSTITUIÇÃO COMUNITÁRIA DE CRÉDITO
BLUMENAU SOLIDARIEDADE - ICC BLUSOL

2019

BluSol
CRÉDITO SIMPLES

/ICCBluSol
www.blusol.org.br

ICC BluSol

Instituição Comunitária de Crédito Blumenau Solidariedade

- Matriz: Blumenau.
- Filiais: Brusque, Gaspar, Indaial, Jaraguá do Sul, Joinville, Navegantes, Rio do Sul, São José e São José dos Pinhais (PR).

Matriz: Rua Paulo Zimmermann, 55 - Centro

Blumenau – SC

CEP – 89.010-170

www.blusol.org.br

Presidente: Ralf Marcos Ehmke

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS 6
1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE 6
1.2. HISTÓRICO 8
1.3. HISTÓRICO DA ICC BLUSOL 15
1.4. PERFIL DA INSTITUIÇÃO 17
1.5. COMPOSIÇÃO DOS CONSELHOS 17
1.5.1. Conselho de Administração 17
1.5.2. Conselho Fiscal 17
1.5.3. Organograma BLUSOL 18
1.6. INDICADORES DE OPERAÇÕES E DESEMPENHO 19
2. DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA 28
3. RECURSOS HUMANOS 31
3.1. REMUNERAÇÃO BRUTA DOS EMPREGADOS E AUTÔNOMOS 31
3.2. RELAÇÃO ENTRE A MAIOR E A MENOR REMUNERAÇÃO. 32
3.3. GASTOS COM ENCARGOS SOCIAIS 32
3.4. GASTOS COM ALIMENTAÇÃO 34
3.5. GASTOS COM TRANSPORTE 34
3.6. GASTOS COM PREVIDÊNCIA PRIVADA 35
3.7. GASTOS COM SAÚDE 35
3.8. GASTOS COM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO 36
3.9. GASTOS COM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL 36
3.10. GASTOS COM CRECHES OU AUXÍLIO-CRECHES 37
3.11. GRATIFICAÇÕES POR DESEMPENHO 37
3.12. COMPOSIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS 38
3.13. AÇÕES TRABALHISTAS 39
4. INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO. 40
4.1. COMUNIDADE – PROJETO SOCIOAMBIENTAL 40
4.2. CLIENTES 40
4.2.1. Reclamações recebidas de clientes 40
4.2.2. Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela justiça. 41
4.2.3. Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações 42
4.2.4. Atividades de apoio aos clientes 42
4.3. FORNECEDORES 42
5. INTERAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE 42
5.1. PROCESSOS AMBIENTAIS, ADMINISTRATIVOS E/OU JUDICIAIS E MULTAS E INDENIZAÇÕES MOVIDOS CONTRA A ENTIDADE. 42
5.2. PASSIVOS AMBIENTAIS. 43
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 46
7. EQUIPE EXECUTORA 47
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Histórico da ICC BluSol. 15
Tabela 2: Perfil da carteira de clientes – Valores totais R$. 19
Tabela 3: Perfil da carteira de clientes – Quantidade de operações (empréstimos). 20
Tabela 4: Perfil da carteira de clientes – Valores (R$) por Tipo de empréstimo. 21
Tabela 5: Perfil da carteira de clientes – n° de operações por modalidade. 22
Tabela 6: Perfil da carteira de clientes – Número de Empréstimos por atividade econômica. 23
Tabela 7: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por tipo de constituição do empreendimento. 24
Tabela 8: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por tipos de garantias. 24
Tabela 9: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por faixa de valor. 25
Tabela 10: Perfil da carteira de clientes - Nº de Operações por gênero. 25
Tabela 11: Perfil da carteira de clientes - Clientes em programas específicos. 26
Tabela 12: Dados de inadimplência, valores e percentuais sobre a carteira ativa. 26
Tabela 13: Inadimplência por faixa de valor - 2019. 27
Tabela 14: Demonstração do valor adicionado. 28
Tabela 15: Remuneração Bruta (Valores em R$). 31
Tabela 16: Relação entre a maior e a menor remuneração (Valores em R$). 32
Tabela 17: Gastos com encargos sociais (Valores em R$). 32
Tabela 18: Gastos com alimentação (Valores em R$). 34
Tabela 19: Gastos com vale transporte para colaboradores (Valores em R$). 34
Tabela 20: Gastos com saúde (Valores em R$). 35
Tabela 21: Gastos com segurança e medicina do trabalho (Valores em R$). 36
Tabela 22: Gastos com capacitação e desenvolvimento profissional (Valores em R$). 36
Tabela 23: Gastos com auxílio-creches (Valores em R$). 37
Tabela 24: Gratificações por desempenho (Valores em R$). 37
Tabela 25: Total de empregados ao final do exercício. 38
Tabela 26: Ações trabalhistas. 39
Tabela 27: Clientes - Reclamações recebidas. 40
Tabela 28: Multas e indenizações pagas para clientes 41
Tabela 29: Passivos ambientais - impermeabilização do solo. 43
Tabela 30: Passivos ambientais - consumo combustível, energia e água. 44
Tabela 31: Ações ambientais implantadas - redução do consumo de papel. 45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Valores liberados – R$ milhões. 19
Gráfico 2: Evolução da carteira. 20
Gráfico 3: Valor médio dos empréstimos (R$). 21
Gráfico 4: Utilização dos empréstimos por modalidade. 22
Gráfico 5: Características dos empréstimos. 23
Gráfico 6: Dados de inadimplência em “dias” (31/12/2019) 27
Gráfico 7: Demonstração do Valor Adicionado 29
Gráfico 8: Distribuição do valor adicionado. 29
Gráfico 9: Evolução real das receitas, despesas e sobras. 30
Gráfico 10: Encargos sociais recolhidos. 33
Gráfico 11: Encargos sociais recolhidos por empregado. 33
Gráfico 12: Perfil dos colaboradores. 39
Gráfico 13: Evolução dos gastos (R$) com combustível, energia e água por Colaborador. 44
Gráfico 14: Evolução dos gastos com combustível, energia e água – quantidade consumida por Colaborador. 45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Padrões universais para Gestão do Desempenho Social. 9
Figura 2: Padrões da ICC-BluSol – Na cor verde, atende totalmente o indicador. 10
Figura 3: Colaboradores da ICC BluSol no recebimento do Certificado de Responsabilidade Social da ALESC em 2019. 11
Figura 4: Municípios com filiais e postos de atendimento ICC BluSol. 12
Figura 5: Projeto Empreender na Comunidade. 13
Figura 6: Encontro da AMCRED. 13
Figura 7: Treinamento vivencial dos colaboradores. 14
Figura 6: Organograma ICC BluSol 2019. 18

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

A nova publicação do Balanço Social e Ambiental, em sua nona edição, reforça o compromisso da instituição com a governança e papel que a instituição possui atuando em 72 municípios e atendendo mais de12 mil clientes.

Em 2019, o PIB (Produto Interno Bruto) do Brasil cresceu 1,1% no primeiro ano do governo do presidente Jair Bolsonaro. Um crescimento modesto no âmbito nacional. Em Santa Catarina o estado de maior atuação da Blusol apresentou um crescimento de 3,3% do PIB, o que mostra a dinâmica da economia estadual. Isso em parte foi corroborado com alguns números que marcaram o ano de 2019 a exemplo do total de valores liberados que somaram R$ 52,456 milhões, um aumento de 16,63% em relação a 2018 e o crescimento da carteira ativa com R$ 44,397 milhões ao final de 2019, 18% maior em relação ao ano anterior.

Em março de 2019 recebemos a avaliação do *rating* realizado pela empresa peruana MicroRate especializada na classificação de risco em instituições de micro financeiras quando obtivemos a nota β+. A BLUSOL alcançou um favorável desempenho social sustentado em bons resultados sociais e um compromisso social de bom nível. A MicroRate considerou excelente a profundidade do nicho atendido, junto com esforços para adaptar melhor os produtos aos seus clientes reforçam os resultados alcançados. Destacou o trabalho realizado em manter o equilíbrio financeiro social, sobretudo em momentos em que o entorno foi desfavorável. Continuamos apresentando boa responsabilidade social corporativa, destacando o bom ambiente e boas condições de trabalho concedidos aos seus colaboradores. A avaliação destaca em seu relatório a continuidade das medidas para monitorar o desempenho social.

Tivemos um crescimento no quadro de colaboradores diretos que subiu de 83 para 95 com 2 diretores e 15 prestadores autônomos. Nos meses de março e outubro os agentes de Crédito da BluSol participam de capacitação voltada para a função de agente que ocorreu em Florianópolis, o realizado pela AMCRED/SUL. A capacitação e enfoca diversos aspectos para atuar com microcrédito e com o gerenciamento de sua carteira de crédito como seu negócio. Em outubro os gerentes de todas as filiais se reuniram para o Planejamento de 2020 e em novembro promovemos o encontro que reuniu todos os atendentes das filiais que receberam com o objetivo de integrar e promover a troca de melhores práticas, quando então foram apresentados temas pertinentes ao trabalho diário e no mesmo mês os gerentes e gestores da BluSol participaram do Congresso Catarinense K.L.A de Liderança e Gestão de Pessoas em Florianópolis-SC.

Em relação a eventos em junho a BluSol esteve presente no ARENA SEBRAE, um evento inovador com palestras, oficinas, ambiente 'Converse com o Especialista' onde se pode tirar dúvidas sobre a gestão do negócio, networking com parceiros como bancos, instituições de ensino, cooperativas de crédito e soluções avançadas do Sebrae/SC para empresas em expansão. Em agosto a BluSol passou a ser parceira do *Youth Action Hubs Brazil*, e nos dias 12 e 17/08/2019 esteve presente nas comemorações do dia mundial da juventude, que no primeiro dia promoveu um encontro para *network* no MON - Museu Oscar Niemeyer em Curitiba, com palestras de jovens *influencer*s que tem

seus propósitos alinhados à agenda 2030 da ONU. No segundo dia foi de “mãos à obra” onde o evento *Hands On* levou à comunidade Tiradentes – Curitiba, iniciativas como a horta e biblioteca comunitárias, apoio jurídico criminal, cível – familiar e previdenciário, instrução para uma alimentação saudável e oficina sobre empreendedorismo e orientação ao crédito. Estivemos presentes na inauguração das Salas Empreendedoras em Monte Castelo-SC e em Rodeio-SC. Uma parceria entre as prefeituras e o SEBRAE-SC. O espaço é destinado a oferecer informações e orientações sobre: abertura, funcionamento e formalização de empresas, recursos financeiros e procedimentos contábeis de forma simples e facilitada. A BluSol contribuiu com o programa Juro Zero que possibilita ao MEI um empréstimo de até R$ 3.000,00 em 8 parcelas.

No dia 19 de novembro participamos em Florianópolis do V Encontro do Programa de Microfinanças da Região Sul do Brasil, promovido pela Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças do Sul do Brasil (AMCRED/SUL). A programação contou com painéis e com a premiação do Concurso Talentos do Programa de Microfinanças. A BluSol, foi premiada na categoria agente de crédito e na categoria empreendedor de destaque.

Em dezembro a BluSol recebeu o 9º Certificado de Responsabilidade Social de Santa Catarina instituído pela Assembleia Legislativa de Santa Catarina. O prêmio é um reconhecimento como instituição sem fins lucrativos na qual incluímos a responsabilidade socioambiental em nossa política de gestão. Com esse intuito, a BluSol publica anualmente seu Balanço Social e Ambiental, promovendo assim a transparência nas relações institucionais e o compromisso social e ambiental com a região onde atua.

Ralf Marcos Ehmke

Presidente do Conselho de Administração

1.2. HISTÓRICO

A história do Microcrédito não é muito antiga, ao observar as precárias condições de vida no entorno da Universidade em que trabalhava, em Bangladesh, o professor Muhammad Yunus teve uma ideia, que começou em 1976: fazer pequenos empréstimos às pessoas para prove-las de condições financeiras para tocar suas pequenas atividades. A partir destas operações em 1983 foi criado o "Banco dos Pobres", o Grammen Bank. A partir de então a ideia ganhou o mundo e atualmente pratica-se microcrédito nos cinco continentes com o objetivo de contribuir para diminuir a pobreza e a desigualdade no mundo. Percebe-se que a multiplicação das agências e as entidades representativas, tanto estaduais, como federal, demonstram a profissionalização do setor no Brasil.

O microcrédito no seu conceito mais simples é: "Crédito direcionado a um público restrito, definido por sua baixa renda ou pelo seu ramo de negócio, notadamente de pequeno porte que normalmente não tem acesso às formas convencionais de crédito". É uma importante ferramenta de redução da pobreza e de geração e manutenção de emprego e renda. Os empréstimos de microcrédito têm a característica de serem produtivos e orientados, dado que os agentes atendem aos empreendedores no local do negócio e acompanham por meio de visitas periódicas a evolução do empreendimento até o término do contrato. Normalmente as instituições de microcrédito são associações sem fins lucrativos e que não se vinculam ao sistema tradicional de crédito.

A ICC BluSol é uma destas associações. Com presença majoritária de representantes da sociedade civil nos conselhos, nos quais atuam de forma voluntária (sem remuneração), procura o equilíbrio entre o objetivo público e a gestão privada, profissional e participativa, para disponibilizar crédito aos pequenos empreendedores, fomentando a criação, crescimento e consolidação dos pequenos negócios.

A Fundação MicroFinanzas 100 para a América Latina e o Caribe com a coordenação do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), FOMIN (Fundo Multilateral de Investimento) e MIX (Associação Internacional, com sede em Washington DC, que elabora dados e análises sobre o microcrédito no mundo) classificou a ICC BluSol em 65º lugar entre as 100 melhores instituições reguladas e não reguladas de Microcrédito na América Latina e a 19ª entre as 20 instituições com maior crescimento em 2010.

Em 2012 houve uma avaliação pela "Campanha Internacional SMART"[1] que resultou em um diagnóstico da forma como a ICC BluSol incorpora os Princípios de Proteção ao Cliente, promovidos nas práticas cotidianas. Cada princípio contém uma série de indicadores específicos, os quais formam a base para a análise e avaliação. O relatório identificou as práticas fortes e aquelas que podem ser aperfeiçoadas ou que representam uma área de oportunidade. O relatório igualmente identificou práticas relevantes que podem servir como modelo para outras instituições. Também foram apresentadas sugestões e algumas recomendações para fortalecer a proteção ao cliente.

Em 2015 a ICC BluSol submeteu-se a qualificação internacional de desempenho institucional (MIR) e desempenho social pela agência de qualificação Micro Rate, que tem sede em Lima (Peru) e já qualificou mais de 1000 instituições no mundo. A ICC BluSol obteve qualificação β+ na qualificação institucional, e três estrelas e meia no desempenho social (de uma escala de zero a cinco). A

[1] *The SmartCampaign*: Avaliação *Smart* – Princípios de Proteção ao Cliente na Prática – ICC BLUSOL (junho/2012).

qualificação institucional mede a saúde financeira da Instituição, baseando-se em sua estrutura financeira, rentabilidade, margem de operação e gestão do risco financeiro. A escala de classificação, contendo oito notas, varia de "y", a pior, até "α+", a melhor. Com esta qualificação a ICC BluSol ficou em 6º lugar, entre as "Top 11 da América Latina", e levando em conta somente as instituições brasileiras ficou em 3º lugar[2]. Em 2017 a ICC-BluSol manteve a qualificação β+, que significa que a instituição está com Bom desempenho e com o Risco controlado no curto prazo.

Quanto ao desempenho social (rating social) foram avaliados os resultados sociais (diversidade de serviços, responsabilidade social corporativa e finanças responsáveis) e o compromisso social (enfoque social, gestão de desempenho social e padronização dos processos). A pontuação rendeu a ICC BluSol o 4º lugar na América Latina e o 1º no Brasil[3]. Em 2018 a instituição foi qualificada com 3,5 estrelas, em uma escala de 1 a 5 estrelas. Significa que ficou entre Bom e Excelente nível de desempenho social e com perspectiva estável.

No ano de 2017 a ICC-BluSol participou da metodologia chamada de SPI4 2.0 que avalia os pontos fortes e fracos das instituições de microcrédito no que diz respeito ao desempenho social, com o objetivo de melhorar os sistemas e práticas de gestão social ao longo do tempo. O SPI4 2.0 possui um modulo base que consiste em seis padrões universais para Gestão de Desempenho Social (GDS) e os padrões de certificação *Smart Campaign* de Proteção ao Cliente, que contém os padrões mínimos que clientes devem receber quando fazem negócios com uma instituição financeira.

Figura 1: Padrões universais para Gestão do Desempenho Social.

[2] http://www.microrate.com/la/admin/upload/blusol1214finalspanishmirsummary.pdf
[3] http://www.microrate.com/la/cr-por.php

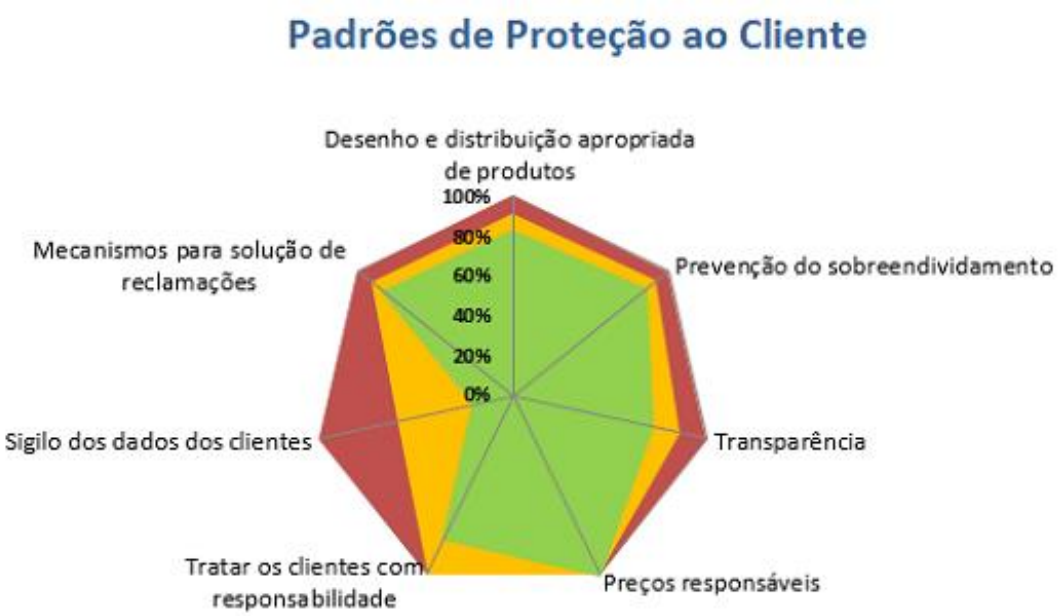

Figura 2: Padrões da ICC-BluSol – Na cor verde, atende totalmente o indicador.

A ferramenta de auditoria social 6SPI4 2.0, desenvolvida pela organização internacional "*Smart Campaign"*[4]*,* é um instrumento de autoavaliação (a própria instituição faz sua avaliação) que permite medir o nível de implementação dos Padrões Universais de desempenho social, conhecer às práticas essenciais, e estabelecer uma linha de base para um processo de melhoria contínua das instituições.

A figura mostra o resultado da autoavaliação da ICC-BluSol em 2017. O estudo foi coordenado pela AMCRED para 10 instituições de Microcrédito de Santa Catarina. Na autoavaliação o indicador de "preços responsáveis" alcançou o melhor resultado, e o "sigilo dos dados do cliente" é o item que necessita ser aprimorado.

[4] https://www.smartcampaign.org/sobre-la-campana/mision-y-objetivos-de-la-campana

Figura 3: Colaboradores da ICC BluSol no recebimento do Certificado de Responsabilidade Social da ALESC em 2019.

Em março de 2015 a ICC BluSol participou de 10º Prêmio “Citi Melhores Microempreendimentos” e obteve prêmio de agente de crédito destaque (Graziella de Oliveira Luciano - Indaial) pela indicação do empreendimento que ficou em primeiro lugar na categoria até 360 mil, Maria Lucia Justino – Confecções Luadri Ltda, de Indaial-SC.

No concurso “Talentos do Programa de Microfinanças de Santa Catarina 2016 – Agentes Destaques e Empreendedores”, promovido pela Associação Catarinense de Microcrédito, a agente de Crédito e atual gerente da Unidade de Jaraguá do Sul, Elaine Cristina Lemos Freiberger foi premiada. A comissão julgadora levou em consideração critérios como o histórico e perfil do agente de crédito, o resultado do atendimento aos clientes e o envolvimento da agente com a orientação dos clientes. Em síntese, o comprometimento com o desenvolvimento do cliente e interação com outras instituições visando à geração de oportunidades.

Igualmente neste evento – 2º Encontro Estadual de Microfinanças, realizado em Florianópolis/SC, em novembro de 2016, foi prestada homenagem especial ao ex-Diretor da ICC BluSol, Amadeu Trentini, que faleceu em setembro de 2016, pelos longos anos de dedicação a Instituição e ao microcrédito de Santa Catarina e do Brasil. Amadeu Trentini foi um abnegado defensor do microcrédito e das causas sociais, lutou para a consolidação das microfinanças, sempre conectado ao futuro, era exigente no cumprimento das metas e ações, preocupava-se em deixar um legado para as futuras gerações.

A ICC BluSol completou em julho de 2019 vinte e dois anos de existência e neste período já liberou mais de 444 milhões de reais, em 131.000 contratos (empréstimos) efetuados, que proporcionaram a expansão de vários pequenos negócios.

A Instituição com sede em Blumenau-SC conta com filiais em Brusque, Gaspar, Indaial, Jaraguá do Sul, Joinville, Navegantes, Rio do Sul, São José (região da grande Florianópolis) e São José dos Pinhais

(região da grande Curitiba). Em 2019 havia 12.006 clientes ativos, e foram liberados neste ano 55,4 milhões de reais.

A ICC BluSol atende pequenos empreendedores em mais de 72 municípios (23,5% dos municípios do Estado), localizados no nordeste de Santa Catarina (Joinville), Foz do Rio Itajaí (litoral), Vale e Alto Vale do Itajaí (contemplando Rio do Sul e região), Vale do Itajaí-Mirim (Brusque e região), Vale do Rio Tijucas, região metropolitana de Florianópolis e região metropolitana de Curitiba (São José dos Pinhais). O público é extremamente diversificado, desde produtores rurais, pequenas indústrias e comércios, até os mais diversos tipos de serviços: pintores, encanadores, pedreiros, esteticistas etc.

Os agentes de crédito conhecem a história de cada um destes empreendedores. Os depoimentos de muitos clientes ressaltam a importância deste tipo de crédito para a melhoria das condições de vida. Os clientes se mostram muito satisfeitos com a ICC BluSol e garantem que os empréstimos atenderam plenamente as suas expectativas.

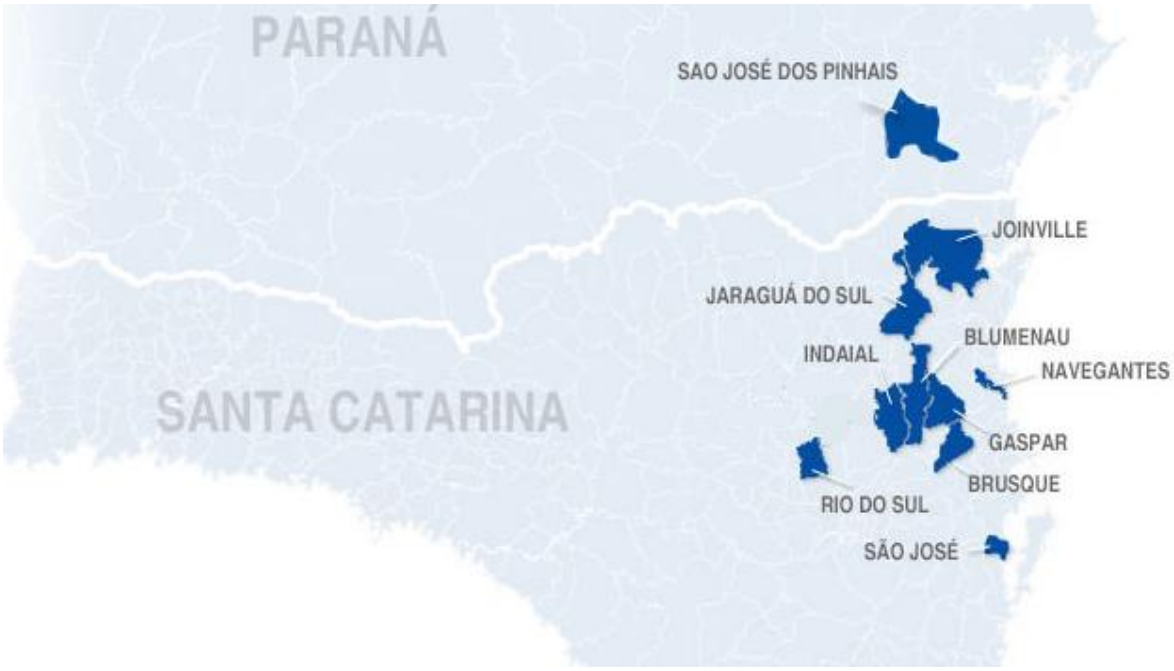

Figura 4: Municípios com filiais e postos de atendimento ICC BluSol.

Uma das características do cliente de microcrédito reflete-se nos riscos assumidos em conjunto pelos grupos de aval solidário, que se prontificam a honrar os compromissos caso alguém do grupo não consiga pagar o empréstimo. Este fator torna-se ainda mais relevante levando-se em conta que praticamente 65% dos empreendimentos são informais e aproximadamente 58% dos clientes são mulheres empreendedoras, que normalmente assumem mais responsabilidades do que os homens, tendo em vista que precisam assumir compromissos simultâneos com o negócio, a família e a educação dos filhos.

Figura 5: Projeto Empreender na Comunidade.

A ICC BluSol participa ativamente no Conselho Fiscal da Associação das Organizações de Microcrédito e Microfinanças de Santa Catarina (AMCRED), e na Vice-Presidência da Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED).

Figura 6: Encontro da AMCRED.

Os conselheiros, indicados pelas principais entidades representativas do município conforme previsto no estatuto, são um alicerce fundamental para a Instituição. Em linha com a Diretoria dão o suporte necessário para o bom funcionamento e governança da entidade. Os conselheiros, todos sem remuneração, participam de quatro reuniões ordinárias anuais, além de comporem grupos de trabalho para debater temas sobre: carga tributária, taxas de juros, elaboração de código de ética, acordos sindicais, entre outros. O Presidente do Conselho participa de reuniões semanais com o Diretor Executivo para traçar e acompanhar as diretrizes gerais dos trabalhos.

Figura 7: Treinamento vivencial dos colaboradores.

Em 2017 a ICC Blusol lançou dois novos produtos. O Microcrédito BluSol Construir (Empreendedores e Social - não há necessidade de ter negócio próprio), destinado para construção de residências/moradias. São casas simples, podem ser construídas de madeira/tijolo/bloco, ou construídas por empresas que constroem casas pré-fabricadas, casas de blocos, etc. Estes recursos não podem ser acessados para a construção de segunda residência. Os financiamentos para esta modalidade podem chegar até R$ 15.000,00, pagos em 48 parcelas, com taxas de juros de 2,5% am e não há restrições cadastrais.

O outro produto é o Microcrédito BluSol Reformar Social (não há necessidade de ser empreendedor). Destinado para pessoas físicas que tenham demonstrativos de pagamentos ou aposentadoria, em outras palavras, que tenha renda comprovada. Sua finalidade é para reforma e ampliação da residência (material de construção e mão de obra). O cliente e cônjuge não podem possuir restrições de SPC/Serasa e precisam comprovar renda. Nesta modalidade o financiamento também pode ser de até R$ 15.000,00, não obstante pode ser pago em 24 parcelas, com taxa de juros de 3,98% am.

Em 2017 a Instituição lançou duas novas cartilhas, uma delas refere-se ao “Programa de Proteção ao Cliente” e outra em relação à “Política de Recursos Humanos”. Pretende-se com as cartilhas melhorar o ambiente interno da entidade, bem como permitir maior transparência aos atos administrativos e legais.

A cartilha de proteção ao cliente tem por objetivos prevenir os clientes sobre endividamento, praticar a transparência nas relações, exercer práticas apropriadas de cobrança, atuar com princípios éticos, proporcionar formas de receber e resolver queixas dos clientes e manter a privacidade dos dados dos clientes.

A Cartilha de política de RH, “tem por objetivos proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, onde os colaboradores sintam prazer em trabalhar e encontrem reconhecimento e segurança, de modo que possam se desenvolver profissional e pessoalmente. Visa facilitar a

comunicação interna e o desempenho de suas atividades, orientações sobre as normas de trabalho, além de suas responsabilidades, deveres, direitos e benefícios."

A Instituição trabalha com uma taxa inicial de remuneração dos empréstimos de 3,98% ao mês (tabela *price*). O valor que pode ser emprestado está limitado à R$ 50.000, que deve ser pago em no máximo 30 vezes. O valor mínimo é de R$ 250,00.

1.3. HISTÓRICO DA ICC BLUSOL

Tabela 1: Histórico da ICC BluSol.

DATA	EVENTO	OBSERVAÇÕES
28/07/1997	Data de fundação	Inspirado na experiência da ICC-PORTOSOL, de Porto Alegre
28/07/1997	Aporte de capital de Prefeitura Municipal de Blumenau	R$ 1.000.000,00
02/04/1998	Utilidade Pública Municipal	
1998	1º financiamento no BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) por meio do "Programa de Crédito Produtivo Popular – PCPP"	R$ 1.000.000,00
2000	2º financiamento no BNDES – PCPP	R$ 1.000.000,00
2001	3º financiamento no BNDES – PCPP	R$ 1.500.000,00
2001	Projeto de regionalização das atividades pelo Programa de Desenvolvimento Institucional do BNDES e BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) para ampliação das atividades.	R$ 600.000,00 (valor não reembolsável).
2001	1º Rating financeiro	Rating é a avaliação de risco, capacidade de honrar os compromissos financeiros.
08/03/2002	Qualificação como OSCIP	Organização da sociedade civil de interesse público
07/06/2002	Utilidade Pública Estadual	
2003	1º financiamento do BADESC	R$ 600.000,00
2003	2º Rating financeiro	
2004	2º financiamento do BADESC	R$ 1.000.000,00
2003 e 2004	Aporte de capital de Prefeitura Municipal de Gaspar	R$ 200.000,00
20/12/2005	Habilitada pelo Ministério do Trabalho e Emprego no PNMPO - Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado	
2005	1º Financiamento pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO do BNDES	R$ 3.500.000,00
2007	3º Rating financeiro	
2008	3º financiamento do BADESC	R$ 1.000.000,00
2009	4º financiamento do BADESC	R$ 2.000.000,00
2009	4º Rating financeiro	
2010	2º PNMPO do BNDES	R$ 7.800.000,00

2011	5º Rating financeiro	
2011	6º Rating financeiro	
2011	Rating Social	
2011	Implantação do Programa Juro Zero	Parceria Governo do Estado e BADESC
30/11/2011	Recebeu o 1º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
2012	Planejamento estratégico	Para os anos de 2012 a 2017
2012	Incorporação dos Princípios de Proteção ao Cliente	Campanha internacional SMART
2012	3º PNMPO do BNDES	R$ 10.000.000,00
12/2012	Recebeu o 2º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
12/2013	Recebeu o 3º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
09/12/2014	Recebeu o 4º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
2014	4º PNMPO do BNDES	R$ 15.000.000,00
06/11/2015	Planejamento estratégico	Para os anos de 2016 a 2021
03/12/2015	Abre a primeira unidade de atendimento no Paraná, em São José dos Pinhais	
03/2015	10ª Edição do Prêmio "Citi Melhores Microempreendimentos".	Empreendedora do ano: Maria Lucia Justino – Confecções Luadri Ltda – Indaial/SC (categoria até 360 mil). Agente premiada: Graziella de Oliveira Luciano (agência Indaial)
04/2015	Rating – desempenho institucional (3º Brasil e 6º América Latina) e desempenho social (1º Brasil e 4º América Latina)	Micro Rate qualificadora internacional
19/11/2015	1º Encontro estadual de microfinanças – Blumenau/SC	
12/2015	Certificada em nível de 4 diamantes, no MIX Market – melhorando a transparência, qualidade e confiabilidade da informação	Microfinance Information Exchange e ABECRED
10/12/2015	Recebeu o 5º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
18/11/2016	2º Encontro estadual de microfinanças – Florianópolis/SC	Agente destaque: Elaine Cristina Lemos Freiberger (Jaraguá do Sul) e homenagem para Amadeu Trentini
06/12/2016	Recebeu o 6º Certificado de Responsabilidade social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
26/12/2016	Financiamento OIKOCREDIT	US$ 2.000.000,00
02/2017	Relatório de Desempenho Social	AMCRED-SC
05/05/2017	3ª Convenção BluSol	Nosso time vai a campo
28/08/2017	Comemoração 20 anos	

11/2017	3º Encontro Estadual de Microfinanças – Chapecó/SC	Premiados: Emerson Blasius – agente de crédito Jaraguá do Sul Juliana Bastos – agente de crédito São José Sandro Medeiros – cliente da filial de Rio do Sul
11/2017	Recebeu o 7º Certificado de Responsabilidade Social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
11/2018	Recebeu o 8º Certificado de Responsabilidade Social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	
11/2019	Recebeu o 9º Certificado de Responsabilidade Social da ALESC – Assembleia Legislativa de Santa Catarina	

1.4. PERFIL DA INSTITUIÇÃO

Missão: Prover produtos, serviços e orientação em microfinanças aos empreendedores de micro e pequenos negócios.

Visão: Ser a Instituição de microfinanças referência no Brasil, reconhecida como importante ferramenta de **redução da pobreza** e da **geração e manutenção de emprego e renda sustentável** na região onde atua.

Princípios e valores:

- Recursos Humanos Qualificados
- Bom Ambiente de Trabalho
- Comprometimento
- Bom Relacionamento
- Integridade
- Conhecimento
- Valorização dos clientes
- Geração de trabalho e renda
- Credibilidade
- Aprimoramento em treinamento
- Agilidade
- Inclusão social
- Qualidade
- Envolvimento

1.5. COMPOSIÇÃO DOS CONSELHOS

1.5.1. Conselho de Administração

Presidente: RALF MARCOS EHMKE - FURB
Vice-Presidente: RICARDO GUILHERME RADUNZ - AMPE

ACIB – Associação Empresarial de Blumenau
IDO JOSÉ STEINER
OLÍMPIO MORITZ

AMPE – Associação das Micro e Pequenas Empresas de Blumenau
RICARDO GUILHERME RADUNZ
PEDRO GILMAR FANK

Câmara de Vereadores de Blumenau
GILSON DE SOUZA
MAURÍCIO XAVIER MULLER

CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Blumenau
ARNEI TOMIO
PAULO CESAR LOPES

FURB – Universidade Regional de Blumenau
RALF MARCOS EHMKE
JAMIS ANTÔNIO PIAZZA

Prefeitura Municipal de Blumenau
CESAR DOMENICO POLTRONIERI
FRANCINE NAYRA DOS SANTOS

SESCON – Sindicatos dos Escritórios de Contabilidade de Blumenau
LEONARDO ALBA PARISOTTO
CLÁUDIO CESAR SCHMITT

UNIBLAM – União Blumenauense de Associação de Moradores
ALINE VOTRI
NELSON RIBEIRO DE OLIVEIRA

1.5.2. Conselho Fiscal

Titulares, Suplentes e Entidades

- GILSON DE SOUZA, MAURÍCIO XAVIER MÜLLER, Câmara de Vereadores de Blumenau
- LEONARDO ALBA PARISOTTO, CLÁUDIO CESAR SCHMITT, SESCON – Sindicatos dos Escritórios de Contabilidade de Blumenau
- ALINE VOTRI, NELSON RIBEIRO DE OLIVEIRA, UNIBLAM – União Blumenauense de Associação de Moradores

1.5.3. Organograma BLUSOL

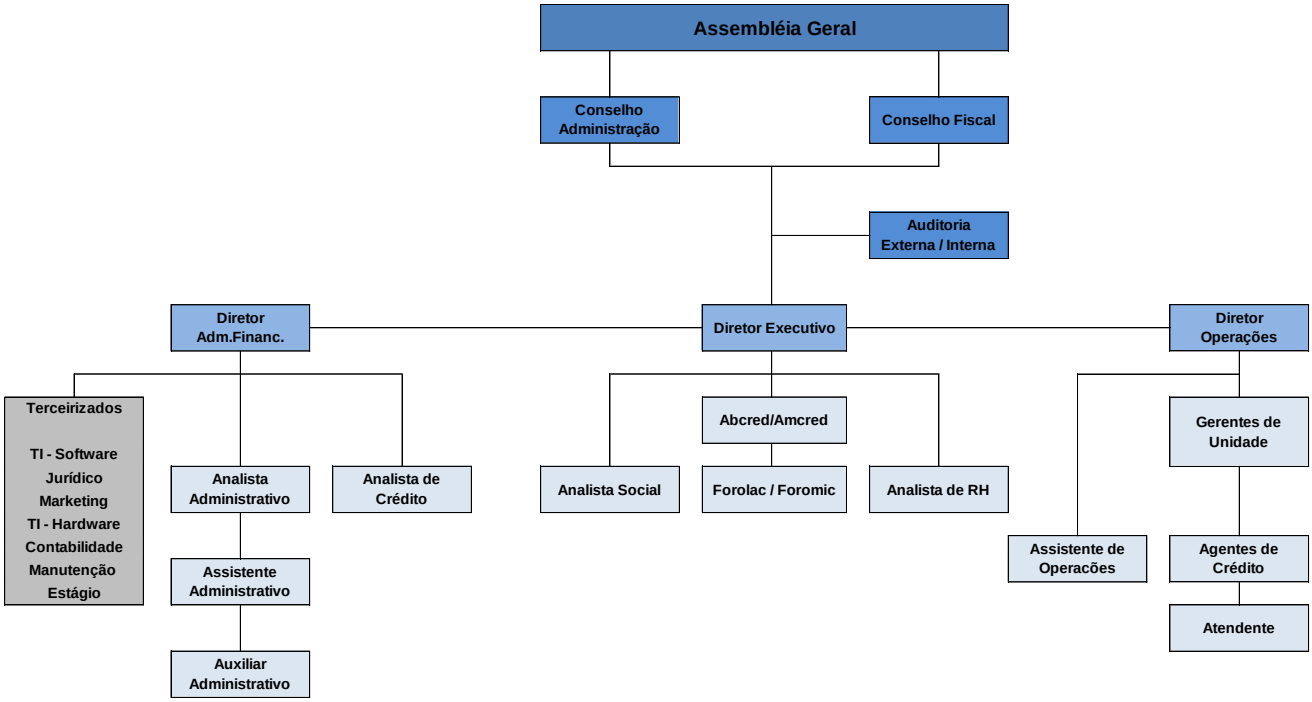

Figura 8: Organograma ICC BluSol 2019.

1.6. INDICADORES DE OPERAÇÕES E DESEMPENHO

Tabela 2: Perfil da carteira de clientes – Valores totais R$.

EXERCÍCIO	Valores liberados totais	Com recursos próprios	Com recursos terceiros	Carteira ativa
31.12.2009	17.493.819	11.081.370	6.412.449	11.336.190
31.12.2010	20.492.082	11.574.208	8.917.874	13.979.354
31.12.2011	24.452.746	13.351.199	11.101.547	18.154.350
31.12.2012	24.139.530	15.497.578	8.642.193	19.692.770
31.12.2013	33.150.143	15.764.502	17.385.641	27.304.100
31.12.2014	35.529.870	15.611.045	21.179.476	31.549.032
31.12.2015	37.159.556	13.197.271	23.962.286	31.815.551
31.12.2016	36.527.540	15.127.189	21.448.415	31.825.955
31.12.2017	41.757.147	16.505.451	25.250.695	34.312.449
31.12.2018	44.977.561	19.234.322	25.783.135	37.567.081
31.12.2019	52.456.582	18.234.784	34.221.797	44.397.248

Os valores liberados em 2019 somaram R$ 52,456 milhões, um aumento de 16,63% em relação a 2018. A carteira ativa também apresentou significativo crescimento, com R$ 44,397 milhões em 2019, 18% maior em relação ao ano anterior. A participação dos recursos de terceiros (aportes dos órgãos de fomento) somou R$ 34,221 milhões, um aumento de 32,73% em relação ao ano anterior. Por outro lado, os recursos próprios diminuíram -5,2%, de R$ 19,234 milhões em 2018, diminui para R$ 18,234 milhões em 2019, representando 34,76% dos recursos liberados. (Tabela 2 e Gráfico 1).

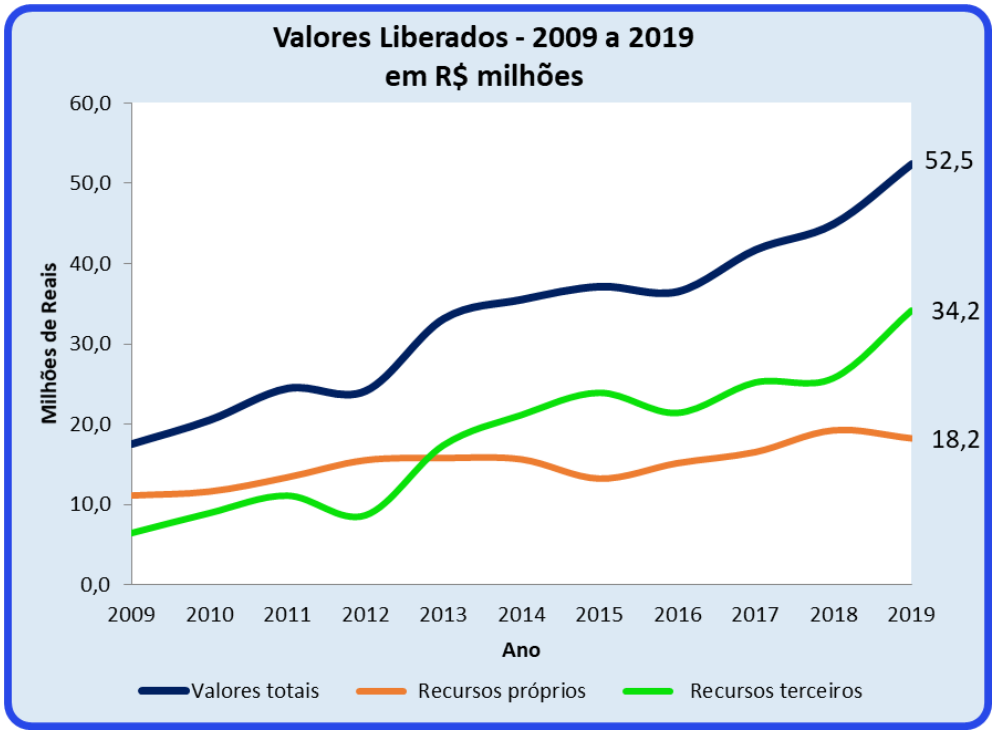

Gráfico 1: Valores liberados – R$ milhões.

Tabela 3: Perfil da carteira de clientes – Quantidade de operações (empréstimos).

EXERCÍCIO	Quantidade de operações	Carteira de clientes	Valor (R$) médio por operação
31.12.2009	5.344	4.237	3.274
31.12.2010	6.904	5.948	2.968
31.12.2011	7.269	7.145	3.364
31.12.2012	7.466	8.159	3.233
31.12.2013	9.464	10.181	3.503
31.12.2014	9.680	11.372	3.670
31.12.2015	9.288	10.927	4.001
31.12.2016	9.204	10.656	3.969
31.12.2017	10.266	11.049	4.068
31.12.2018	10.445	11.650	4.306
31.12.2019	10.670	12.006	4.763

O número de operações aumentou 2,15% em relação ao ano anterior, de 10.445 em 2018 para 10.670 em 2019. A carteira de clientes cresceu de 11.650 em 2018 para 12.006 em 2019, um incremento de 3,06%. O valor médio dos empréstimos (valores liberados, dividido pela quantidade de operações), passou de R$ 4.306 em 2018 para R$ 4.763 em 2019, aumento de 10,61% (Tabela 3 e gráficos 2 e 3).

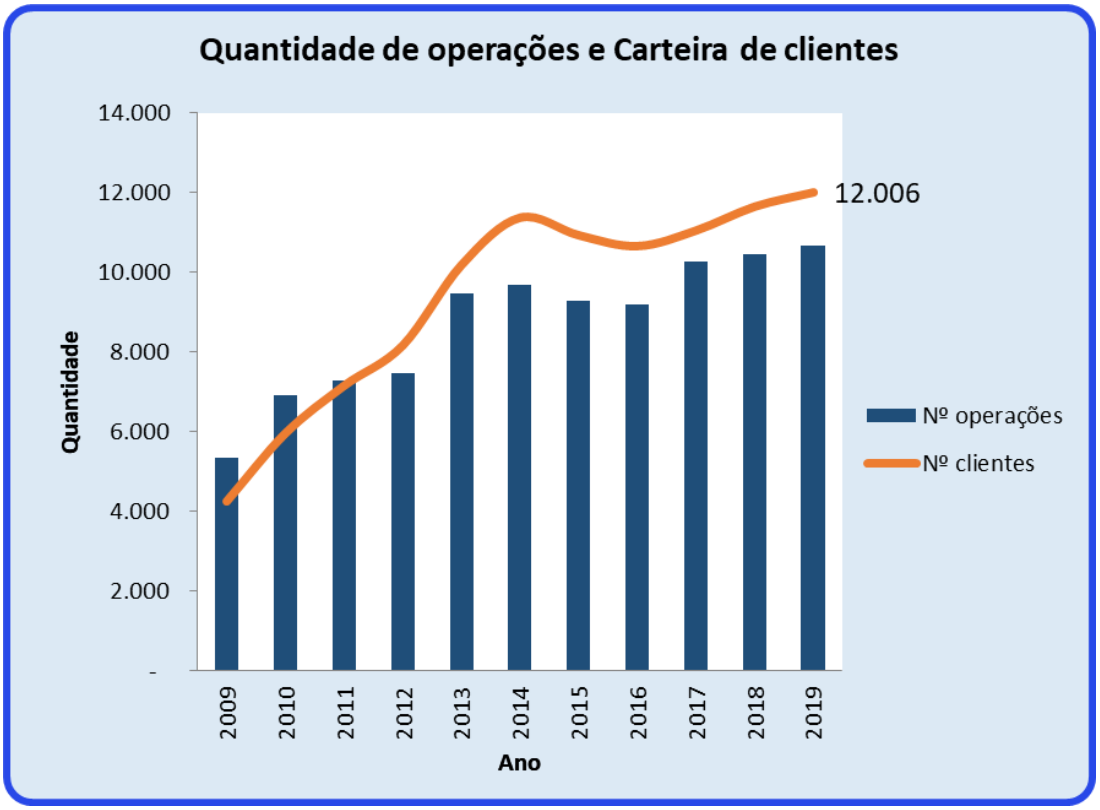

Gráfico 2: Evolução da carteira.

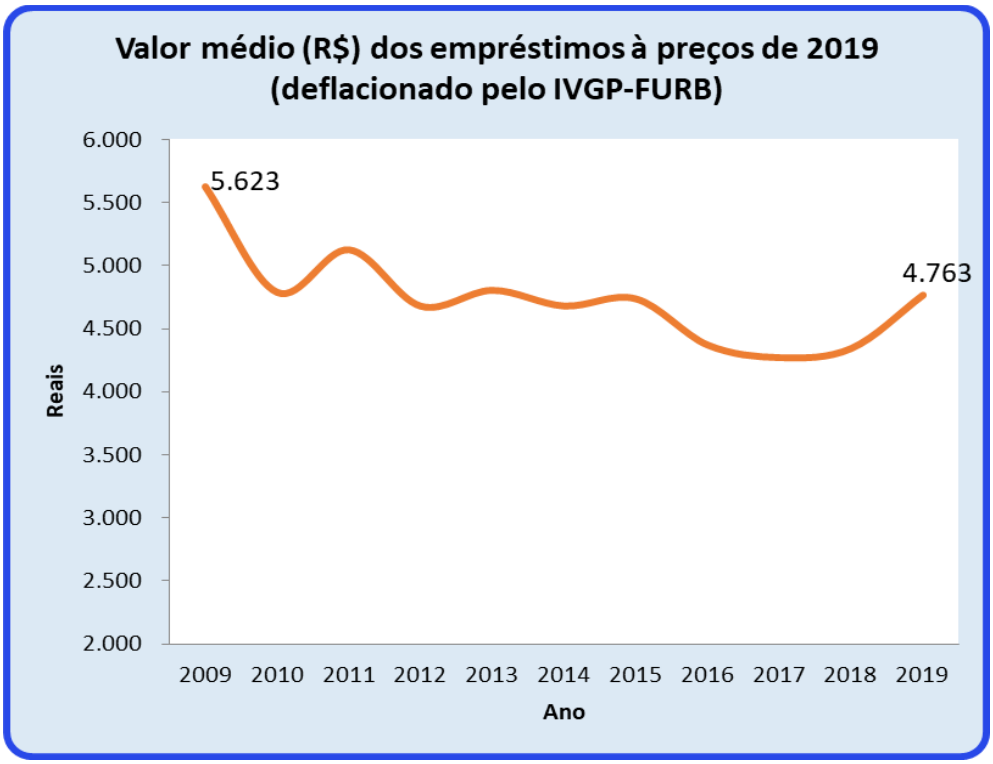

Gráfico 3: Valor médio dos empréstimos (R$).

Tabela 4: Perfil da carteira de clientes – Valores (R$) por Tipo de empréstimo.

EXERCÍCIO	Utilização dos recursos:			%
	Capital de giro	Capital fixo	Misto	Capital fixo
31.12.2009	8.794.143	7.828.484	871.192	44,8%
31.12.2010	7.723.466	11.426.385	1.342.231	55,8%
31.12.2011	8.991.275	12.886.597	2.574.874	52,7%
31.12.2012	9.571.324	10.693.812	3.874.395	44,3%
31.12.2013	15.408.187	11.324.089	6.417.868	34,2%
31.12.2014	18.752.665	8.409.920	8.367.284	23,7%
31.12.2015	19.289.526	6.733.312	11.136.719	18,1%
31.12.2016	18.459.707	6.583.609	11.532.288	18,0%
31.12.2017	23.667.951	11.516.621	6.572.575	27,6%
31.12.2018	22.308.870	15.499.267	7.169.423	34,5%
31.12.2019	21.843.254	21.401.103	7.577.546	42,1%

Em relação aos valores liberados em 2019, 43% foram para capital de giro, 42,1% foram para capital fixo e 14,9% para ambos (fixo e giro). Pode-se observar o crescimento da tomada de recursos para capital fixo, indicando novamente uma tendência de melhorias nos negócios, que foram abalados pela crise econômica de 2015 e 2016. (Tabela 4 e 5 e gráfico 4).

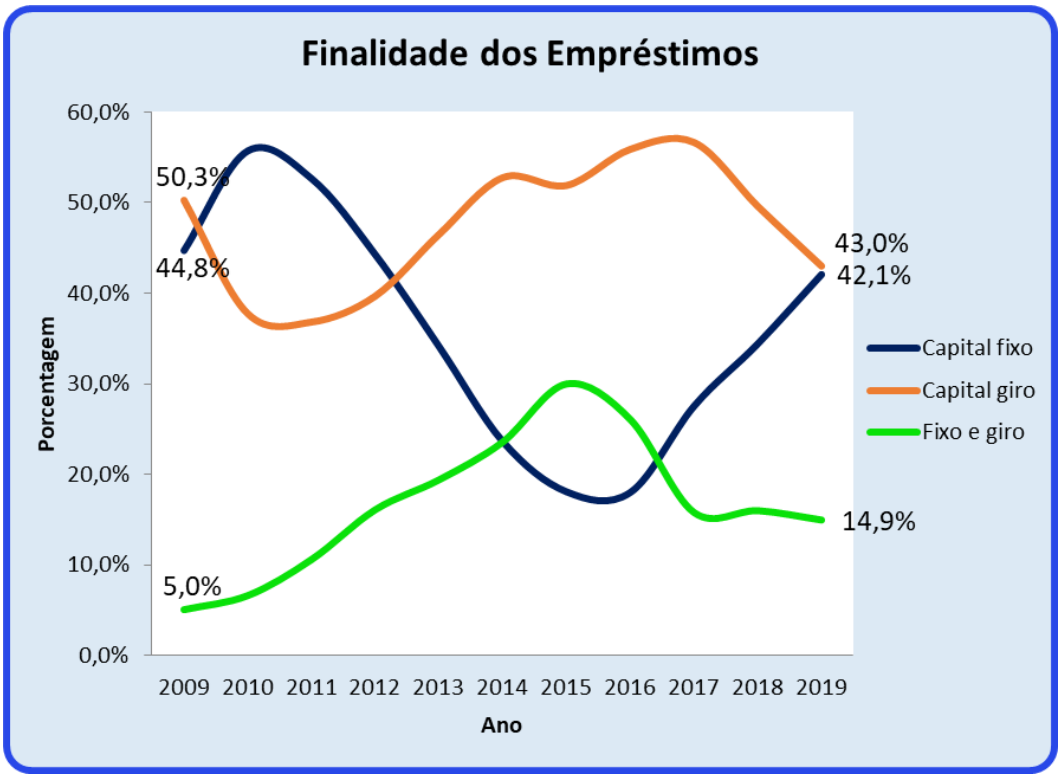

Gráfico 4: Utilização dos empréstimos por modalidade.

Tabela 5: Perfil da carteira de clientes – n° de operações por modalidade.

EXERCÍCIO	Nº de operações			%
	Capital giro	Capital fixo	Capital misto	Capital fixo
31.12.2009	2.973	2.235	136	41,8%
31.12.2010	2.965	3.690	249	53,5%
31.12.2011	2.568	3.973	728	54,7%
31.12.2012	3.361	3.275	829	43,9%
31.12.2013	5.191	3.043	1.230	32,2%
31.12.2014	5.903	2.231	1.546	23,0%
31.12.2015	5.673	1.646	1.969	17,7%
31.12.2016	5.485	1.529	2.190	16,6%
31.12.2017	6.777	2.368	1.121	23,1%
31.12.2018	6.552	2.939	954	28,1%
31.12.2019	6.140	3.595	935	33,7%

Tabela 6: Perfil da carteira de clientes – Número de Empréstimos por atividade econômica.

EXERCÍCIO	Nº de operações				%
	Indústria	Comércio	Serviço	Rural	Serviço
31.12.2009	658	1.199	3.487	-	65,3%
31.12.2010	772	1.478	4.654	-	67,4%
31.12.2011	651	1.351	5.267	-	72,5%
31.12.2012	248	1.707	5.511	-	73,8%
31.12.2013	288	2.422	6.754	-	71,4%
31.12.2014	321	2.669	6.460	230	68,4%
31.12.2015	306	2.745	6.029	208	66,4%
31.12.2016	318	2.923	5.789	174	64,1%
31.12.2017	309	3.283	6.437	237	64,2%
31.12.2018	311	3.223	6.690	221	65,4%
31.12.2019	302	3.142	7.000	226	67,0%

O setor de serviços continua sendo o maior demandante dos empréstimos, concentra 67% das operações. Os tomadores de empréstimos informais representaram 64,4% das operações em 2019, enquanto o público feminino absorveu 56,8% da carteira (Tabelas 6,7 e gráfico 5).

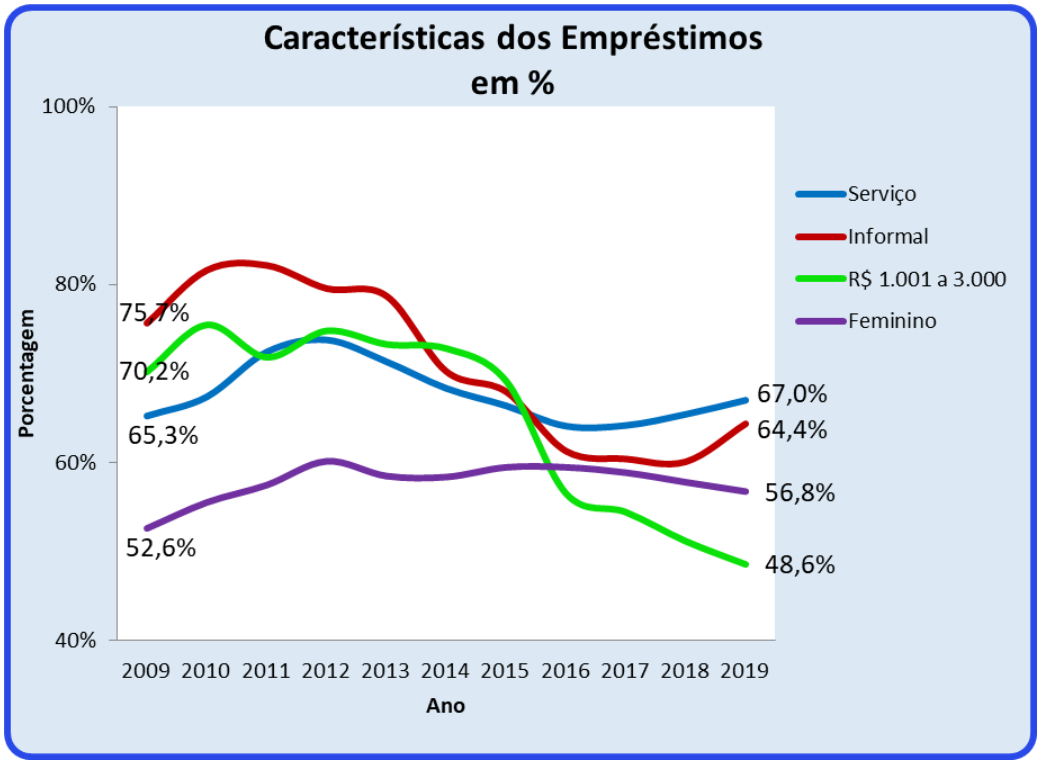

Gráfico 5: Características dos empréstimos.

Tabela 7: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por tipo de constituição do empreendimento.

EXERCÍCIO	Nº de operações		%
	Formal	Informal	Informal
31.12.2009	1.298	4.046	75,7%
31.12.2010	1.267	5.637	81,7%
31.12.2011	1.294	5.975	82,2%
31.12.2012	1.523	5.943	79,6%
31.12.2013	2.010	7.454	78,8%
31.12.2014	2.877	6.803	70,3%
31.12.2015	2.972	6.316	68,0%
31.12.2016	3.560	5.644	61,3%
31.12.2017	4.061	6.205	60,4%
31.12.2018	4.165	6.280	60,1%
31.12.2019	3.799	6.871	64,4%

Tabela 8: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por tipos de garantias.

EXERCÍCIO	Nº de operações			%
	Aval	Real (máquinas)	Mista	Aval
31.12.2009	1.798	1.366	2.180	33,6%
31.12.2010	2.995	1.237	2.672	43,4%
31.12.2011	3.238	1.118	2.913	44,6%
31.12.2012	3.563	950	2.953	47,7%
31.12.2013	4.498	1.204	3.762	47,5%
31.12.2014	4.847	1.351	3.482	50,1%
31.12.2015	4.981	1.288	3.019	53,6%
31.12.2016	5.406	1.311	2.487	58,7%
31.12.2017	6.544	1.422	2.300	63,7%
31.12.2018	6.908	1.278	2.259	66,1%
31.12.2019	7.417	1.215	2.038	69,5%

O aval, representou 69,5% das garantias, justamente porque a maioria dos empréstimos foram para o comércio e serviço, não havendo bem real (máquinas) para dar em garantia. No caso dos empréstimos para compras de máquinas ou equipamentos o próprio bem adquirido fica como garantia do financiamento (Tabela 8).

Tabela 9: Perfil da carteira de clientes – Nº de Empréstimos por faixa de valor.

EXERCÍCIO	Nº de operações					%
	Até R$ 1.000	De R$ 1.001 a 3.000	De R$ 3.001 a 5.000	De R$ 5.001 a 10.000	Acima de R$ 10.000	Até R$ 3.000
31.12.2009	1.250	2.499	766	556	273	70,2%
31.12.2010	1.599	3.607	854	558	286	75,4%
31.12.2011	1.189	4.029	1.031	686	334	71,8%
31.12.2012	897	4.683	1.008	624	254	74,7%
31.12.2013	918	6.013	1.337	801	395	73,2%
31.12.2014	857	6.187	1.303	903	430	72,8%
31.12.2015	758	5.661	1.374	951	544	69,1%
31.12.2016	277	4.925	2.084	1.142	776	56,5%
31.12.2017	246	5.342	2.495	1.394	789	54,4%
31.12.2018	181	5.165	2.633	1.505	961	51,2%
31.12.2019	135	5.049	2.615	1.709	1.162	48,6%

Na faixa até R$ 3.000 estão concentradas 48,6% das operações, representando 5.184 operações (soma das faixas até 1.000 e de R$ 1.001 a 3.000), (Tabela 9).

Tabela 10: Perfil da carteira de clientes - Nº de Operações por gênero.

EXERCÍCIO	Nº de operações		%
	Masculino	Feminino	Feminino
31.12.2009	2.531	2.813	52,6%
31.12.2010	3.070	3.834	55,5%
31.12.2011	3.085	4.168	57,5%
31.12.2012	2.977	4.489	60,1%
31.12.2013	3.930	5.534	58,5%
31.12.2014	4.030	5.650	58,4%
31.12.2015	3.766	5.522	59,5%
31.12.2016	3.732	5.472	59,5%
31.12.2017	4.224	6.042	58,9%
31.12.2018	4.409	6.036	57,8%
31.12.2019	4.612	6.052	56,8%

As mulheres sempre foram destaque nas operações de microcrédito, e seguindo a tendência mundial, na área de abrangência da ICC BluSol não é diferente. Em 2019 do total de empréstimos, 56,8% foram para as mulheres.

Tabela 11: Perfil da carteira de clientes - Clientes em programas específicos.

EXERCÍCIO	Programa JURO ZERO		
	Valores liberados R$	Nº clientes beneficiados	Renúncia de juros R$
31.12.2011	217.550	82	9.654
31.12.2012	1.198.693	439	53.203
31.12.2013	1.737.046	622	77.097
31.12.2014	2.799.552	999	124.255
31.12.2015	2.306.910	805	102.389
31.12.2016	3.388.275	1.181	150.384
31.12.2017	4.122.396	1.413	182.968
31.12.2018	4.611.045	1.589	204.656
31.12.2019	5.479.154	1.890	243.186

O Programa Juro Zero, iniciado em novembro de 2011, é um projeto em parceria com o Governo do Estado, no qual a ICC BluSol realiza empréstimos para clientes que estejam cadastrados como microempreendedor individual - MEI. Os recursos são da ICC BluSol. O cliente paga o principal em sete vezes e os juros são pagos pelo Governo do Estado na última (oitava) parcela. Caso o empreendedor deixe de pagar, perderá o benefício do "juro zero". Em 2019 foram operacionalizados 1.890 contratos nesta modalidade, representando R$ 5,479 milhões emprestados, um acréscimo de 18,8% em relação ao ano anterior, apresentando um crescimento expressivo contínuo ao longo dos anos. A renúncia de juros foi de R$ 243.186, calculado pela diferença dos juros entre a taxa normal cobrada pela Instituição (3,98%) e a taxa cobrada nos empréstimos "juro zero" (3,06%), menores que as taxas das operações normais.

Tabela 12: Dados de inadimplência, valores e percentuais sobre a carteira ativa.

EXERCÍCIO	Porcentagem sobre a carteira ativa				Valores - R$	
	De 1 a 30 de atraso	De 31 a 60 dias	Acima de 60 dias	Risco acima de 30 dias	De 1 a 30 de atraso	Risco acima de 30 dias
31.12.2009	1,76%	0,23%	0,53%	0,76%	200.026	86.593
31.12.2010	1,61%	0,20%	0,41%	0,62%	224.831	85.993
31.12.2011	1,77%	0,33%	0,86%	1,19%	320.572	216.700
31.12.2012	2,27%	0,52%	0,85%	1,37%	446.892	269.068
31.12.2013	2,02%	0,60%	0,94%	1,54%	552.192	420.443
31.12.2014	2,20%	0,64%	1,23%	1,87%	693.567	590.789
31.12.2015	2,73%	1,13%	2,30%	3,43%	870.069	1.091.461
31.12.2016	2,64%	1,00%	2,82%	3,81%	838.905	1.212.425
31.12.2017	2,10%	0,65%	1,76%	2,41%	719.646	827.228
31.12.2018	2,13%	0,71%	1,78%	2,50%	798.693	938.148
31.12.2019	1,79%	0,59%	1,47%	2,06%	794.433	914.643

A inadimplência acima de 30 dias fechou o ano de 2019 com 2,06% da carteira ativa, contra 2,50% em 2018. De 1 a 30 dias de atraso a inadimplência foi de 1,79%, diminuindo em comparação com o ano anterior, quando foi de 2,13%. Acima de 60 dias a inadimplência também diminuiu entre 2018 e 2019, chegando a 1,47% em 2019 (Tabela 12 e Gráfico 6). Pode-se observar que o percentual de inadimplência melhorou entre os dois últimos anos em todas as categorias.

Tabela 13: Inadimplência por faixa de valor - 2019.

Inadimplência por faixa de valor - R$	Número total de clientes*	Valor R$ total da carteira	Risco acima de 30 dias**
De 250 a 1.000	77	32.429	3,46%
De 1.001 a 2.000	1.181	1.005.051	5,11%
De 2.001 a 3.000	3.439	5.010.675	3,63%
De 3.001 a 5.000	3.238	6.888.732	2,99%
De 5.001 a 10.000	2.446	10.100.168	2,16%
De 10.001 a 50.000	1.744	20.520.048	1,25%

* Número total de clientes em carteira na respectiva faixa de valor.
** Percentual de clientes que estão em risco na respectiva faixa de valor

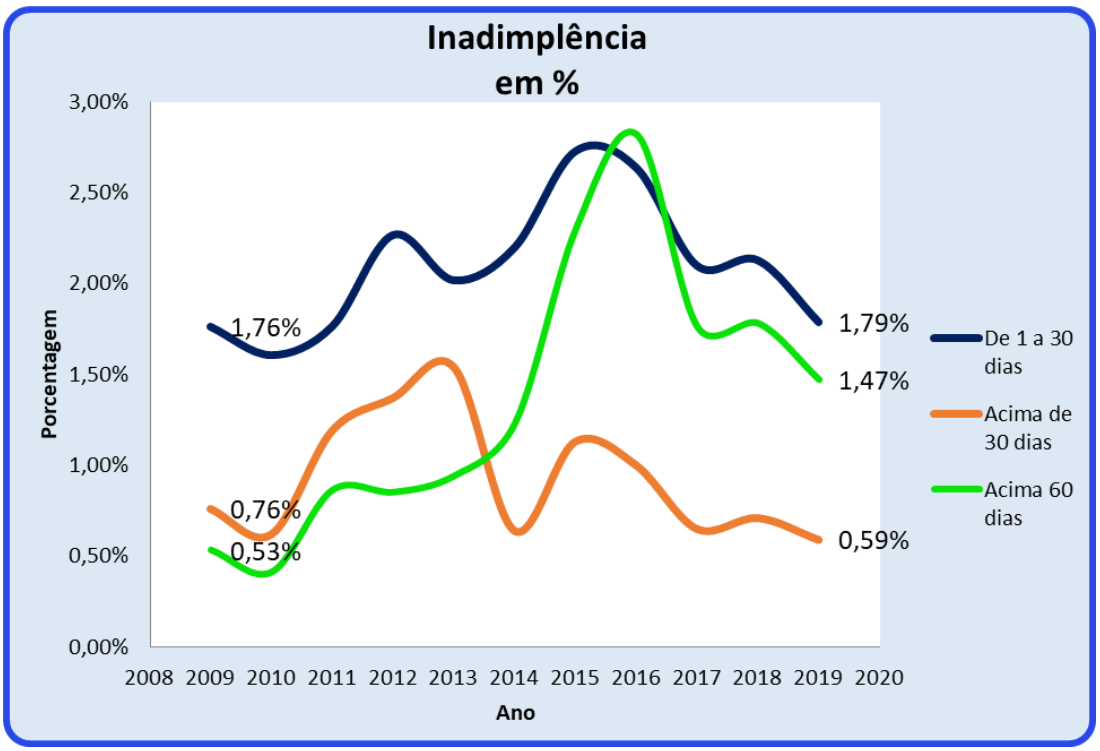

Gráfico 6: Dados de inadimplência em "dias" (31/12/2019)

2. DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA

Tabela 14: Demonstração do valor adicionado.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO R$							
DESCRIÇÃO	Exercícios Encerrados em						
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013
1 – RECEITAS	**21.596.789**	**19.870.466**	**17.527.586**	**16.498.497**	**16.536.543**	**14.650.292**	**11.688.266**
1.1 - Receitas de empréstimos	20.848.589	19.186.616	17.037.210	16.157.540	16.295.072	14.486.057	11.537.443
1.2 - Provisão p/ devedores duvidosos – Reversão / (Constituição)	747.129	683.099	490.376	329.551	239.313	163.150	149.148
1.3 - Receitas Não operacionais	1.071	751		11.406	2.158	1.085	1.675
2 – CUSTOS E DESPESAS	**(6.387.759)**	**(6.653.155)**	**(5.561.823)**	**(6.283.880)**	**(5.816.699)**	**(4.217.058)**	**(3.457.384)**
2.1 - Materiais consumidos	(60.756)	(67.277)	(49.626)	(54.057)	(54.799)	(62.226)	(77.145)
2.2 - Custo dos serviços vendidos	(1.074.414)		0	0	0	0	0
2.3 - Energia, serviços de terceiros e outros		(956.276)	(699.397)	(742.439)	(677.383)	(577.659)	(530.424)
2.4 - Despesas com vendas de serviços	(1.718.397)	(2.150.072)	(1.854.892)	(1.368.647)	(1.337.306)	(1.014.819)	(583.959)
2.5 - Despesas Gerais e Administrativas	(2.066.040)	(1.894.333)	(1.824.258)	(1.734.583)	(1.753.996)	(1.639.836)	(1.508.042)
2.6 - Despesas Não Operacionais	(4.597)	(38)	(23.192)	(8.081)	(6.254)	0	0
2.7 - Perda / Recuperação de valores ativos	(1.463.555)	(1.585.159)	(1.110.458)	(2.376.073)	(1.986.961)	(922.519)	(757.814)
3 – VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	**15.209.030**	**13.217.311**	**11.965.762**	**10.214.617**	**10.719.843**	**10.433.234**	**8.230.882**
4 – RETENÇÕES	**(116.422)**	**(113.455)**	**(118.184)**	**(126.399)**	**(116.685)**	**(118.979)**	**(106.349)**
4.1 - Depreciação, amortização e exaustão	(116.422)	(113.455)	(118.184)	(126.399)	(116.685)	(118.979)	(106.349)
5 – VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	**15.092.608**	**13.103.857**	**11.847.579**	**10.088.218**	**10.603.159**	**10.314.254**	**8.124.533**
6 – VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	**396.299**	**235.021**	**420.065**	**442.266**	**467.603**	**170.124**	**117.201**
6.1 - Receitas financeiras (juros, etc)	396.299	235.021	420.065	442.266	467.603	170.124	117.201
7 – VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	**15.488.907**	**13.338.877**	**12.267.644**	**10.530.484**	**11.070.762**	**10.484.379**	**8.241.735**
8 – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	**(13.226.906)**	**(11.910.729)**	**(10.922.139)**	**(10.621.946)**	**(10.138.382)**	**(8.853.619)**	**(7.267.414)**
8.1 - Pessoal e encargos (salários)	(9.241.066)	(8.524.709)	(7.861.712)	(7.834.397)	(7.418.634)	(6.765.687)	(5.728.366)
8.2 - Impostos, taxas e contribuições	(1.018.857)	(906.424)	(648.447)	(623.719)	(628.552)	(552.026)	(458.551)
8.3 - Juros	(2.464.809)	(2.011.167)	(1.963.249)	(1.740.383)	(1.699.838)	(1.150.750)	(774.600)
8.4 - Aluguéis	(502.174)	(468.430)	(448.732)	(423.447)	(391.358)	(385.156)	(305.897)
8.5 - Sobras	**2.262.001**	**1.428.148**	**1.345.505**	**(91.461)**	**932.380**	**1.630.759**	**974.321**

A demonstração do valor adicionado tem por objetivo apresentar a contribuição da Instituição para a formação do produto/serviço e a correspondente geração de renda (salários, impostos, juros, aluguéis e sobras - a ICC BluSol não distribui lucros, particularidade das entidades sem fins econômicos). As sobras são reinvestidas em novos empréstimos produtivos, gerando o chamado efeito multiplicador dos investimentos. As sobras acumuladas vão compor a rubrica “recursos próprios” (ver tabela 2). Em relação à 2018, as receitas cresceram 8,7%, enquanto as despesas diminuíram 4%. O Valor Adicionado bruto aumentou 15,1% em relação a 2018. (Tabela 14 e Gráfico 7).

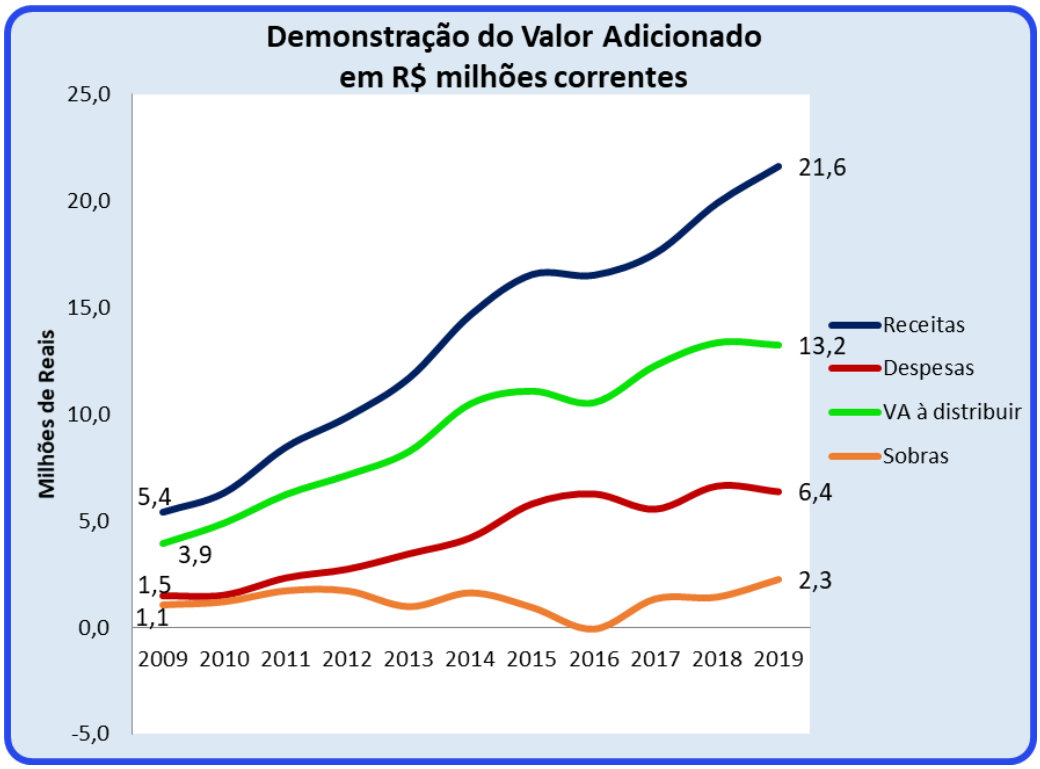

Gráfico 7: Demonstração do Valor Adicionado

O valor adicionado a distribuir cresceu 16,1%, alcançando o valor de 15,489 milhões, contra 13,339 milhões em 2018. As sobras, foram positivas em R$ 2,262 milhões em 2019.

O valor adicionado de 2019 foi distribuído da seguinte forma: 69,9% para salários e encargos, 7,7% impostos, 18,6% juros e 3,8% aluguéis. (Tabela 14 e Gráfico 7, 8 e 9).

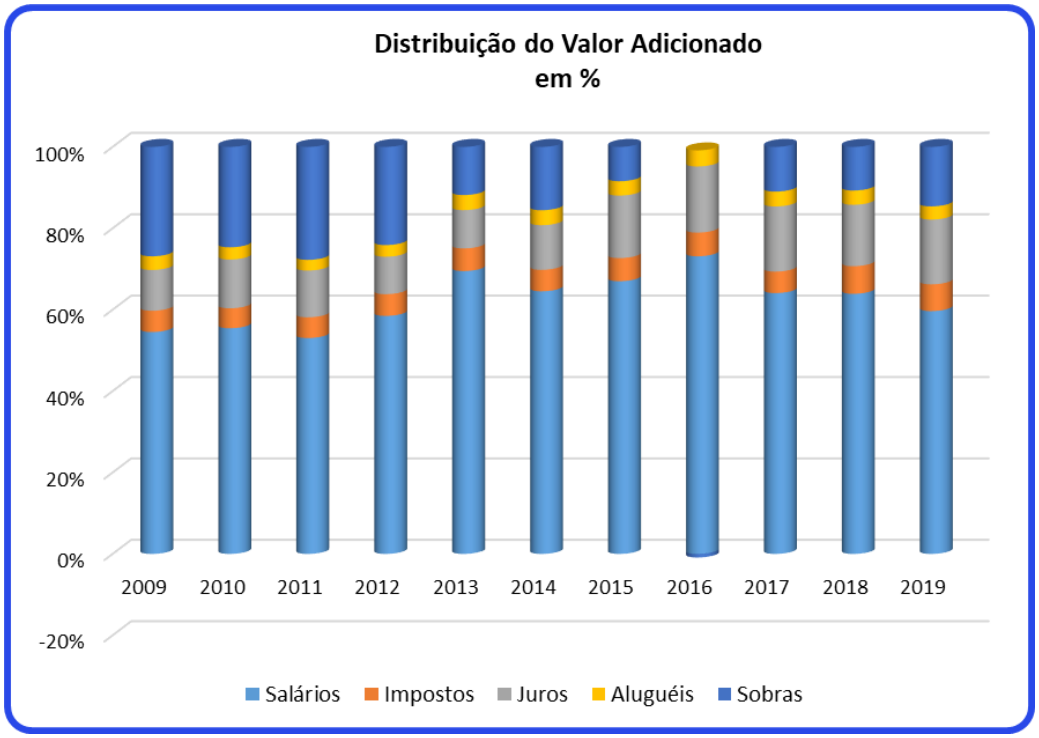

Gráfico 8: Distribuição do valor adicionado.

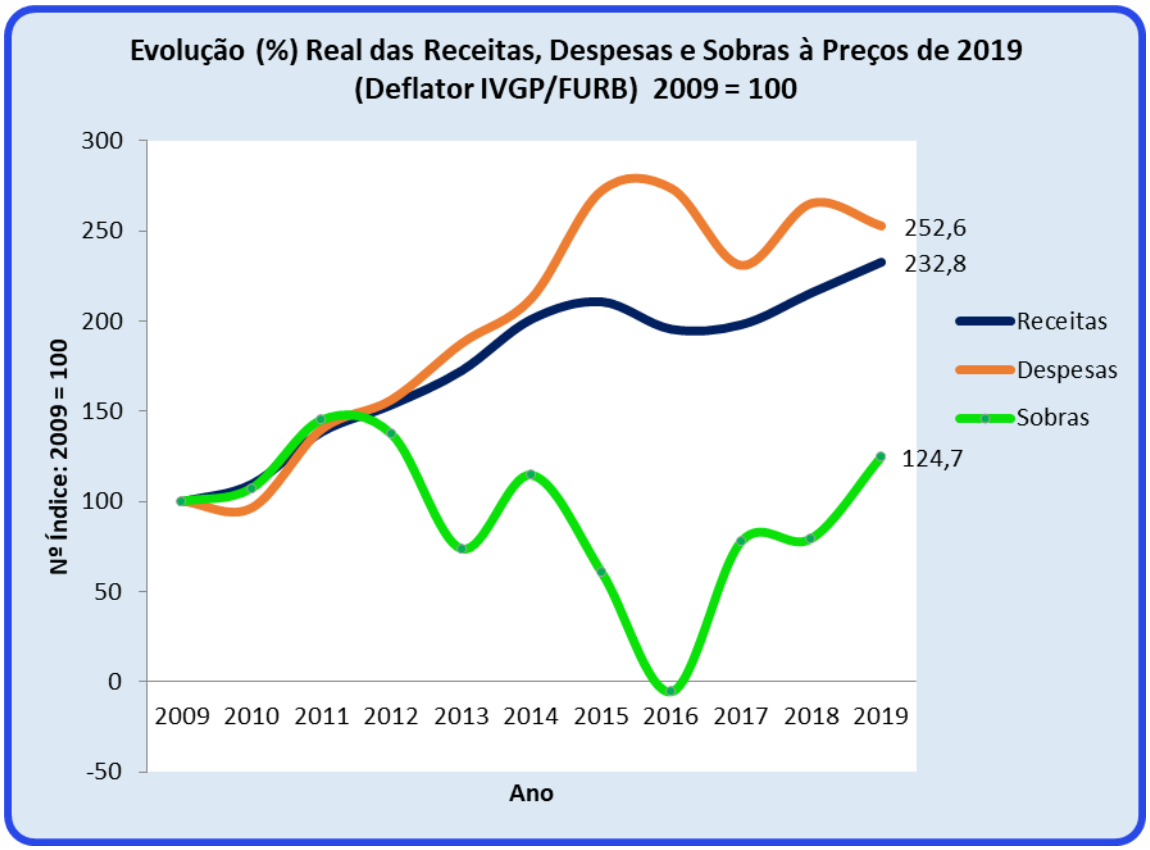

Gráfico 9: Evolução real das receitas, despesas e sobras.

As receitas continuaram em recuperação em 2019, cresceram 7,9%. Tomando 2009 como referência, as receitas cresceram em termos reais (descontada a inflação) 132,8% no período. Por sua vez, as despesas que haviam subido em 2018, cairam -4,7% em 2019. No período, desde 2009, cresceram 152,6%. As sobras continuam em recuperação, cresceram 57,2% em relação a 2018 (Gráfico 9).

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. REMUNERAÇÃO BRUTA DOS EMPREGADOS E AUTÔNOMOS

Esta tabela compõe a remuneração bruta, salários, as horas extras, adicionais, gratificações, férias, 13º salário, aviso prévio e outras verbas pagas ou devidas aos colaboradores.

Tabela 15: Remuneração Bruta (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Empregados		Empregados administradores		Autônomos	
	Valor R$	Nº Colabora-dores	Valor R$	Nº Colabora-dores	Valor R$	Nº Prestadores
31.12.2009	1.137.578	38	213.257	2	14.800	5
31.12.2010	1.496.846	47	228.451	2	18.918	6
31.12.2011	1.821.052	54	261.437	2	20.151	10
31.12.2012	2.227.243	60	337.711	2	35.951	35
31.12.2013	3.309.749	80	389.317	3	63.197	45
31.12.2014	3.462.655	80	638.822	3	52.441	35
31.12.2015	3.352.388	85	814.874	3	62.907	48
31.12.2016	3.839.010	77	768.881	2	55.870	45
31.12.2017	3.973.430	83	574.103	2	65.053	38
31.12.2018	4.374.260	82	613.064	2	57.655	31
31.12.2019	4.761.483	95	648.663	2	53.488	15

A tabela 15 apresenta a remuneração bruta separada entre empregados, empregados administradores e autônomos. No total a remuneração bruta cresceu 8,3%, totalizando R$ 5,463 milhões em 2019.

3.2. RELAÇÃO ENTRE A MAIOR E A MENOR REMUNERAÇÃO.

Tabela 16: Relação entre a maior e a menor remuneração (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Maior remuneração = A	Menor remuneração = B	Relação entre maior e menor = A/B
31.12.2009	7.867	1.101	7,14
31.12.2010	8.476	1.250	6,78
31.12.2011	9.890	1.400	7,06
31.12.2012	10.632	1.519	7,00
31.12.2013	13.365	1.648	8,10
31.12.2014	14.500	1.796	8,07
31.12.2015	19.529	1.976	9,88
31.12.2016	21.091	2.134	9,88
31.12.2017	21.671	2.193	9,88
31.12.2018	23.935	2.303	10,40
31.12.2019	25.661	2.402	10,68

3.3. GASTOS COM ENCARGOS SOCIAIS

Nesta tabela estão contemplados os encargos sociais que compreendem o FGTS, o INSS e as contribuições a terceiros tais como SESI, SENAI, Salário Educação, Seguro Acidente de Trabalho, etc.

Tabela 17: Gastos com encargos sociais (Valores em R$).

EXERCÍCIO	FGTS		INSS		Outros encargos		INSS	TOTAL
	Empregados	Empregados administradores	Empregados	Empregados administradores	Empregados	Empregados administradores	Autônomos	
31.12.2009	78.146	14.698	192.731	41.268	30.948	6.277	3.330	367.399
31.12.2010	94.428	15.736	241.752	44.046	38.981	6.703	4.257	445.904
31.12.2011	132.524	18.718	302.713	52.646	43.052	7.488	4.523	561.664
31.12.2012	167.407	24.897	496.018	75.118	57.683	8.533	8.089	837.745
31.12.2013	226.398	30.441	624.135	84.038	110.266	14.823	27.351	1.117.452
31.12.2014	296.673	47.999	808.123	142.079	88.341	16.132	11.278	1.410.624
31.12.2015	373.706	57.725	819.938	185.967	94.888	19.482	14.154	1.565.860
31.12.2016	390.959	59.459	833.076	170.945	103.542	20.067	12.571	1.590.619
31.12.2017	373.569	48.274	926.399	138.788	105.180	16.293	12.995	1.621.498
31.12.2018	434.551	50.878	994.884	146.275	114.940	17.171	12.652	1.771.352
31.12.2019	354.567	51.493	998.954	144.824	145.000	20.595	13.583	1.729.017

Os gastos totais com os encargos diminuíram 2,4% em 2019. Os gastos totais com o INSS aumentaram 0,31% e com o FGTS caíram -16,35% (Tabela 17 e gráficos 10 e 11).

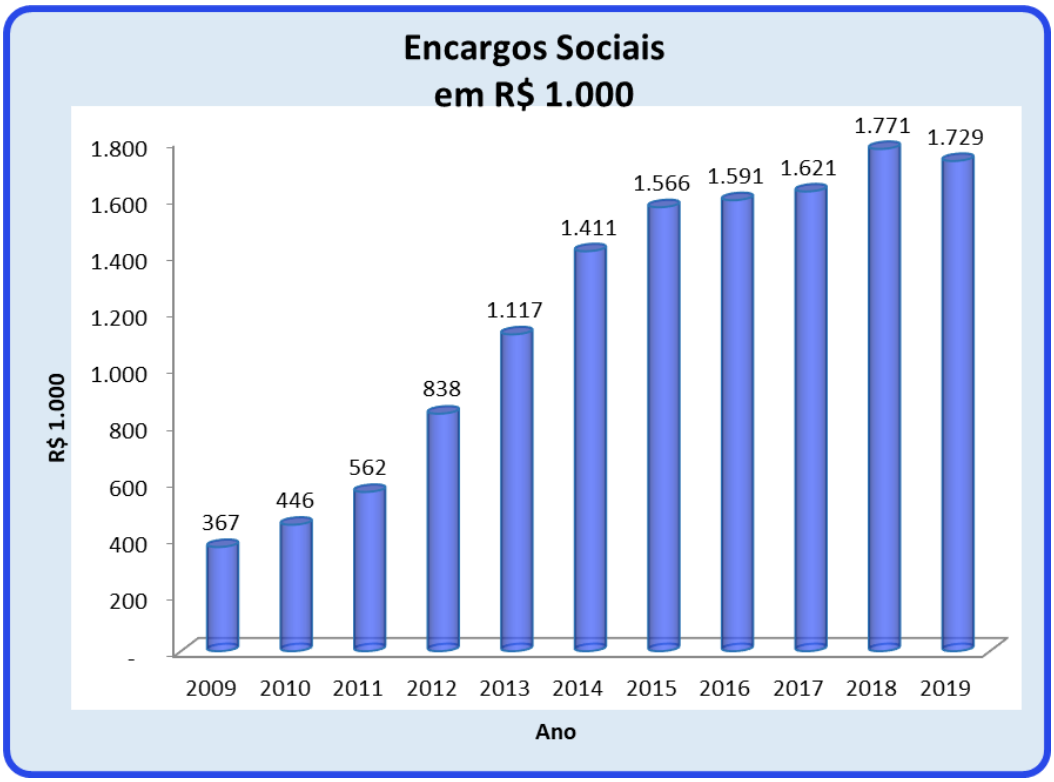

Gráfico 10: Encargos sociais recolhidos.

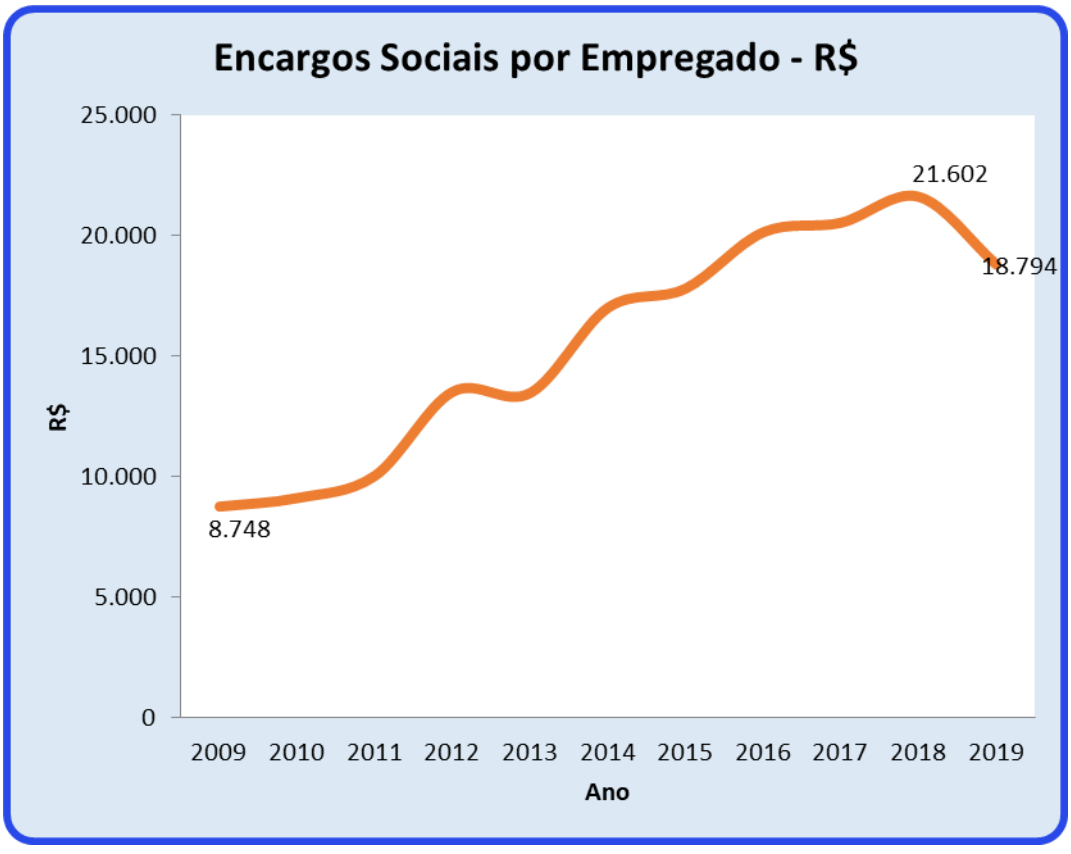

Gráfico 11: Encargos sociais recolhidos por empregado.

3.4. GASTOS COM ALIMENTAÇÃO

Nesta tabela estão contemplados os gastos com o Programa de Alimentação do Trabalhador (vale alimentação) e com cestas básicas (vale supermercado). Os gastos reembolsados pelos empregados e empregados administradores foram reduzidos na rubrica.

Tabela 18: Gastos com alimentação (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Empregados			Empregados administradores			TOTAL
	Total	Reembolsos	Valor líquido	Total	Reembolsos	Valor líquido	**Valor líquido**
31.12.2009	249.137	32.888	216.249	15.004	1.766	13.238	**229.486**
31.12.2010	335.509	44.409	291.100	16.075	1.894	14.181	**305.281**
31.12.2011	459.675	52.998	406.677	17.025	2.048	14.977	**421.654**
31.12.2012	573.236	65.031	508.205	20.060	2.213	17.848	**526.052**
31.12.2013	808.426	-	808.426	30.893	-	30.893	**839.319**
31.12.2014	993.288	-	993.288	33.652	-	33.652	**1.026.939**
31.12.2015	1.144.650	-	1.144.650	40.460	-	40.460	**1.104.189**
31.12.2016	1.166.304	-	1.166.304	36.439	-	36.439	**1.202.744**
31.12.2017	1.169.284	-	1.169.284	27.580	-	27.580	**1.196.864**
31.12.2018	1.219.046	-	1.219.046	29.324	-	29.324	**1.248.370**
31.12.2019	1.378.555	-	1.378.555	30.960	-	30.960	**1.409.514**

Os gastos com alimentação em 2019 subiram 12,9% em relação a 2018, e somaram R$ 1,409 milhões (Tabela 18).

3.5. GASTOS COM TRANSPORTE

Nesta tabela estão somadas as despesas com vale transporte. Os reembolsos feitos pelos colaboradores foram deduzidos.

Tabela 19: Gastos com vale transporte para colaboradores (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Desembolsos	Reembolsos	Valor líquido
31.12.2009	2.911	1.289	1.622
31.12.2010	2.152	765	1.386
31.12.2011	2.373	1.545	828
31.12.2012	1.060	340	720
31.12.2013	2.813	1.383	1.431
31.12.2014	1.035	343	692
31.12.2015	814	553	261
31.12.2016	2.145	547	1.598
31.12.2017	333	75	257
31.12.2018	361	38	323
31.12.2019	145	40	105

Os gastos com vale transporte diminuíram no exercício de 2019, passaram de R$ 323 em 2018, para R$ 105 em 2019 (Tabela 19).

3.6. GASTOS COM PREVIDÊNCIA PRIVADA

A ICC BluSol não tem plano de previdência privada para os colaboradores.

3.7. GASTOS COM SAÚDE

Esta tabela compreende os desembolsos para planos de saúde (inclusive seguros-saúde), custos de assistências em convênios com sindicatos e associações pelo uso de ambulatório e serviços médicos, laboratoriais e clínicos. Os reembolsos entram como dedução.

Tabela 20: Gastos com saúde (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Empregados			Empregados administradores			TOTAL
	Total	Reembolsos	Valor líquido	Total	Reembolsos	Valor líquido	**Valor líquido**
31.12.2009	64.466	42.621	21.844	9.380	5.559	3.820	**25.665**
31.12.2010	88.869	48.777	40.092	10.416	5.914	4.502	**44.594**
31.12.2011	114.514	63.460	51.054	11.966	6.179	5.787	**56.841**
31.12.2012	156.017	87.516	68.501	15.989	8.488	7.501	**76.002**
31.12.2013	190.053	96.596	93.457	23.676	12.066	11.611	**105.068**
31.12.2014	289.185	159.127	130.058	25.889	14.022	11.867	**141.925**
31.12.2015	313.997	165.223	148.774	25.107	12.818	12.289	**161.063**
31.12.2016	321.804	181.169	140.635	26.330	15.215	11.114	**151.749**
31.12.2017	350.657	192.385	158.272	20.705	13.078	7.627	**165.899**
31.12.2018	374.593	206.168	168.424	21.176	13.270	7.907	**176.331**
31.12.2019	399.648	220.237	179.411	23.581	15.142	8.439	**187.849**

Os gastos líquidos com saúde do trabalhador somaram R$ 187.849 em 2019, aumentando 6,5% em relação à 2018.

3.8. GASTOS COM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

São os gastos com o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (NR7), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (NR9) e outros gastos com programas de segurança.

Tabela 21: Gastos com segurança e medicina do trabalho (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Valor R$	Pessoas
31.12.2009	2.642	42
31.12.2010	2.994	49
31.12.2011	3.275	56
31.12.2012	3.381	62
31.12.2013	16.009	83
31.12.2014	7.467	83
31.12.2015	8.500	88
31.12.2016	12.745	79
31.12.2017	12.899	84
31.12.2018	25.136	84
31.12.2019	15.007	94

3.9. GASTOS COM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Tabela 22: Gastos com capacitação e desenvolvimento profissional (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Valor R$	Nº de treinamentos
31.12.2009	28.111	12
31.12.2010	47.212	14
31.12.2011	62.383	16
31.12.2012	26.574	26
31.12.2013	55.363	11
31.12.2014	76.168	14
31.12.2015	74.073	13
31.12.2016	42.562	14
31.12.2017	63.840	14
31.12.2018	70.139	11
31.12.2019	86.490	10

Considerando a participação em cursos, palestras, seminários e exposições foram realizados 10 eventos de capacitação, com a participação de conselheiros, diretoria e colaboradores, com um investimento de R$ 86.490,00 em 2019

3.10. GASTOS COM CRECHES OU AUXÍLIO-CRECHES

Tabela 23: Gastos com auxílio-creches (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Empregados	Empregados administradores	TOTAL
31.12.2009	18.045	2.042	20.087
31.12.2010	24.708	2.423	27.131
31.12.2011	24.704	2.849	27.552
31.12.2012	33.003	3.372	36.375
31.12.2013	30.789	6.421	37.210
31.12.2014	26.559	-	26.559
31.12.2015	35.215	-	35.215
31.12.2016	66.178	-	66.178
31.12.2017	64.416	-	64.416
31.12.2018	78.143	-	78.143
31.12.2019	80.358	-	80.358

Os gastos com auxílio creche aumentaram 2,8% em 2019, de R$ 78.143 em 2018 para R$ 80.358 em 2018.

3.11. GRATIFICAÇÕES POR DESEMPENHO

Tabela 24: Gratificações por desempenho (Valores em R$).

EXERCÍCIO	Valor (R$)	Nº Colaboradores 1º semestre	Valor (R$)	Nº Colaboradores 2º semestre	TOTAL -Valor (R$)
31.12.2009	84.436	40	91.083	40	**175.519**
31.12.2010	107.326	46	144.158	46	**251.485**
31.12.2011	137.579	51	141.930	56	**279.510**
31.12.2012	132.837	57	164.493	62	**297.329**
31.12.2013	156.040	81	198.380	83	**354.419**
31.12.2014	157.371	80	186.488	83	**343.859**
31.12.2015	179.570	87	116.736	88	**296.306**
31.12.2016	158.780	94	143.239	86	**302.019**
31.12.2017	157.551	88	207.773	88	**365.325**
31.12.2018	258.159	91	201.162	86	**459.320**
31.12.2019	248.374	91	243.554	98	**491.928**

As gratificações por desempenho somaram R$ 491.928 em 2019, valor 7,1% maior do que em 2018. As gratificações aumentaram devido ao crescimento do número de clientes com o consequente aumento das operações.

3.12. COMPOSIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Tabela 25: Total de empregados ao final do exercício.

Características dos colaboradores	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017		31.12.2016		31.12.2015		31.12.2014		31.12.2013	
	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total	Indica-dor	% do total
Nº empregados no último dia do exercício anterior = A	82	-	83	-	79	-	88	-	83	-	83	-	62	
Admissões no período = + B	36	39,1%	23	28,0%	18	21,7%	9	11,4%	25	28,4%	15	18,1%	31	37,3%
Demissões no período = - C	26	28,3%	24	29,3%	14	16,9%	18	22,8%	20	22,7%	15	18,1%	10	12,0%
TOTAL empregados último dia do exercício = A + B – C	**92**	**-**	**82**	**-**	**83**	**-**	**79**	**-**	**88**	**-**	**83**	**-**	**83**	**-**
Total de estagiários no final do exercício	1	-	2	-	2	-	7	-	5	-	6	-	NT	-
Empregados Masculino	29	31,5%	27	32,9%	32	38,6%	31	39,2%	30	34,1%	31	37,3%	35	42,2%
Empregados Feminino	63	68,5%	55	67,1%	51	61,4%	48	60,8%	58	65,9%	52	62,7%	48	57,8%
Total de empregados por faixa-etária:	98	-	82	-	83	-	79	-	88	-	83	-	83	-
De 15 a 35 anos	62	63,3%	53	64,6%	46	55,4%	52	65,8%	62	70,5%	56	67,5%	60	72,3%
De 36 a 60 anos	36	36,7%	29	35,4%	37	44,6%	27	34,2%	26	29,5%	27	32,5%	23	27,7%
Acima de 60 anos	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total de empregados por nível de escolaridade:	96	-	82	-	83	-	79	-	88	-	83	-	83	-
Com ensino médio incompleto	6	6%	1	1%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Com ensino superior incompleto	31	32,3%	27	32,9%	21	25,3%	22	27,8%	19	21,6%	19	22,9%	20	24,1%
Com ensino superior completo	48	50,0%	42	51,2%	51	61,4%	47	59,5%	57	64,8%	50	60,2%	49	59,0%
Pós-graduados	11	11,5%	10	12,2%	9	10,8%	9	11,4%	9	10,2%	12	14,5%	12	14,5%
Total de cargos de chefia:	13	-	14	-	11	-	14	-	13	-	12	-	10	-
Ocupados por mulheres	6	46,2%	6	42,9%	6	54,5%	6	42,9%	4	30,8%	2	16,7%	1	10,0%
Ocupados por homens	7	53,8%	8	57,1%	5	45,5%	8	57,1%	9	69,2%	10	83,3%	9	90,0%

Obs: A Instituição não tem colaboradores portadores de necessidades especiais. Tem apenas um prestador de serviço terceirizado e cinco estagiários.

Em 2019 os graduados e pós-graduados representavam 61,5% dos colaboradores. Dos cargos de chefia (13), seis (6) são ocupados por mulheres, o que representa 46,2%, foi o indicador que mais cresce nos últimos anos (Tabela 25).

O gráfico 12 apresenta o perfil geral dos colaboradores e sua evolução para os anos de 2009 a 2019. Características dos colaboradores em 2019: as mulheres representavam 69% do total; 63% estão na faixa-etária entre 18 e 35 anos; 62% tem o ensino superior completo e; 46% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

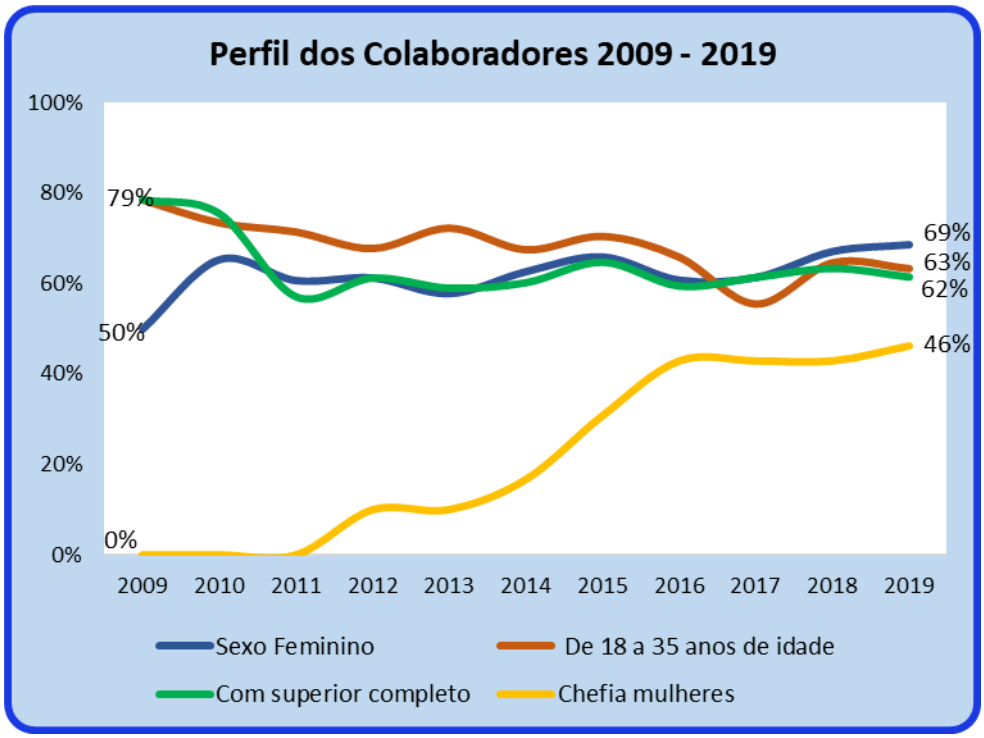

Gráfico 12: Perfil dos colaboradores.

3.13. AÇÕES TRABALHISTAS

Tabela 26: Ações trabalhistas.

EXERCÍCIO	Exercícios				
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
	Indicador	Indicador	Indicador	Indicador	Indicador
Nº colaboradores	92	82	84	86	88
Nº processos trabalhistas movidos contra a	0	0	0	0	0
Processos existentes do exercício anterior	1	1	1	1	1
(+) Novos processos	0	0	1	0	0
(-) Processos encerrados	0	0	0	0	1
(=) Processos em andamento	0	0	0	0	0
Nº processos julgados procedentes	0	0	0	0	0
Nº processos julgados improcedentes	0	0	0	0	1
Valor das indenizações pagas no ano, relativas às indenizações trabalhistas.	0	0	0	0	0
(+) Valor das indenizações a pagar	0	0	0	0	0
(+) Multas aplicadas pela justiça do trabalho	0	0	0	0	0
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

Não houve ações trabalhistas em 2019.

4. INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO.

Nestes dois últimos anos a ICC BluSol não teve interação com clientes e fornecedores.

4.1. COMUNIDADE – PROJETO SOCIOAMBIENTAL

Neste ano de 2019 não houve participação da instituição em projeto específico com a comunidade.

4.2. CLIENTES

4.2.1. Reclamações recebidas de clientes

Tabela 27: Clientes - Reclamações recebidas.

EXERCÍCIO	Reclamações	Diretamente na Entidade	Pelo PROCON	Por meio da Justiça
31.12.2010	Recebidas	0	1	1
	Resolvidas	0	1	1
31.12.2011	Recebidas	0	1	4
	Resolvidas	0	1	2
31.12.2012	Recebidas	0	0	8
	Resolvidas	0	0	1
31.12.2013	Recebidas	11	1	7
	Resolvidas	11	1	2
31.12.2014	Recebidas	13	2	13
	Resolvidas	13	1	2
31.12.2015	Recebidas	10	3	6
	Resolvidas	10	3	0
31.12.2016	Recebidas	13	1	6
	Resolvidas	13	1	3
31.12.2017	Recebidas	16	3	13
	Resolvidas	16	3	3
31.12.2018	Recebidas	13	2	10
	Resolvidas	13	2	6
31.12.2019	Recebidas	13	3	8
	Resolvidas	13	3	2

Com a implantação da sistemática de Reclamações e Sugestões na Instituição, que, além do link no site, disponibiliza formulários nas recepções de todas as filiais. Um colaborador foi designado para direcionar e responder os problemas apresentados.

Neste ano (2019), a ICC BluSol foi demandada em 08 (oito) novas ações:

- 1 (uma) ação indenizatória (pedido de danos morais decorrentes de demora na baixa de restrição veicular);
- 1 (uma) ação indenizatória (pedido de danos morais) por permanecer no SPC após o pagamento do débito;
- 1 (uma) ação indenizatória requerendo danos morais decorrente de fraude contratual;
- 3 (três) ações de embargos envolvendo pedido de liberação de bens penhoras em processo de execução;
- 1 (uma) ação com pedido de revisão de juros contratual.

Uma ação indenizatória que estava em curso com pedido de danos morais decorrentes de demora na baixa de restrição veicular foi julgada totalmente improcedente.

As reclamações do Procon foram respondidas sem maiores repercussões. E as reclamações recebidas diretamente na entidade também foram todas solucionadas.

4.2.2. Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela justiça.

Tabela 28: Multas e indenizações pagas para clientes.

Clientes - Reclamações recebidas		Pelo PROCON	Por acordo com o cliente	Por meio da Justiça
31.12.2010	Nº processos	0	0	1
	R$ gastos	0	0	3.235
31.12.2011	Nº processos	0	0	2
	R$ gastos	0	0	0
31.12.2012	Nº processos	0	0	1
	R$ gastos	0	0	3.722
31.12.2013	Nº processos	0	2	3
	R$ gastos	0	18.000	5.182
31.12.2014	Nº processos	0	1	2
	R$ gastos	0	4.500	2.094
31.12.2015	Nº processos	0	0	1
	R$ gastos	0	0	1.000
31.12.2016	Nº processos	0	0	0
	R$ gastos	0	0	0
31.12.2017	Nº processos	0	0	6
	R$ gastos	0	0	11.755
31.12.2018	Nº processos	0	4	3
	R$ gastos	0	18.500	8.731
31.12.2019	Nº processos	0	0	1
	R$ gastos	0	0	1.036

Em 2019, a BluSol foi condenada em um processo judicial a pagar honorários sucumbências decorrente de sentença parcialmente procedente no valor de R$ 1.035,50.

4.2.3. Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações

A ICC BluSol implantou em 2013 um processo sistematizado de recebimento e processamento de reclamações dos clientes. Todas as reclamações foram processadas e encaminhadas para os procedimentos cabíveis.

4.2.4. Atividades de apoio aos clientes

Em 2015 foram confeccionadas e distribuídas duas cartilhas de orientação e apoio aos clientes. Uma com “10 dicas de empreendedorismo para pequenos negócios” e outra “Consumo Sustentável BluSol”. Além do desenvolvimento de um imã “Coleta seletiva é uma atitude inteligente”.

4.3. FORNECEDORES

A ICC BluSol ainda não tem critérios de responsabilidade social para a seleção de seus fornecedores.

5. INTERAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

A ICC BluSol é uma entidade isenta de Licenciamento Ambiental e a sua atividade é classificada como de Baixo Impacto Ambiental.

Para garantir que as unidades de atendimento, atualmente 10, estejam instaladas em locais ambientalmente adequados, conforme legislação municipal de uso e ocupação do solo foi elaborado Parecer Ambiental para cada unidade. O parecer ambiental analisou os aspectos físicos, ambientais e legais destas instalações, levando em consideração os aspectos abióticos como hidrografia e relevo, além da legislação ambiental pertinente, subsidiando desta forma a avaliação dos impactos ambientais.

De acordo com o parecer ambiental, as instalações não se encontram em áreas de preservação permanente, afetadas por corpos d’água e/ou declividade, estando instaladas em zoneamento adequado para a atividade, de acordo com as diretrizes de uso e ocupação do solo dos municípios onde estão instaladas.

5.1. PROCESSOS AMBIENTAIS, ADMINISTRATIVOS E/OU JUDICIAIS E MULTAS E INDENIZAÇÕES MOVIDOS CONTRA A ENTIDADE.

A ICC BluSol não sofreu em 2019 nenhum tipo de processo judicial ou administrativo relativo a dano ambiental, da mesma forma não sofreu multa e não teve que pagar qualquer tipo de indenização.

5.2. PASSIVOS AMBIENTAIS.

Tabela 29: Passivos ambientais - impermeabilização do solo.

EXERCÍCIO	Impermeabili-zação do Solo	Área em m²	Nº de unidades
31.12.2011	R$ 2.898	951	7 unidades
31.12.2012	R$ 2.264	1.150	10 unidades
31.12.2013	R$ 2.304	1.431	13 unidades
31.12.2014	R$ 2.895	1.431	13 unidades
31.12.2015	R$ 3.212	1.491	12 unidades
31.12.2016	R$ 3.239	1.488	11 unidades
31.12.2017	R$ 3.264	1.399	10 unidades
31.12.2018	R$ 3.398	1.399	10 unidades
31.12.2019	R$ 3.796	1.399	10 unidades

A tabela 31 apresenta o passivo ambiental, impermeabilização do solo. Para o cálculo deste passivo utiliza-se a metragem (m²) de cada unidade durante o período de janeiro a dezembro, multiplicado pelo índice pluviométrico (EPAGRI) de cada região. O resultado é multiplicado pelo índice de absorção do solo (NBR 13.292) e multiplicado pelo valor da taxa de água aplicado pela concessionária de água de cada município. O resultado deste cálculo é o valor a ser compensado.

O resultado do passivo ambiental, por impermeabilização do solo, referente ao ano de 2019 foi no valor de R$ 3.795,54. Este valor será compensado pelo PRSA BluSol 2020. A compensação poderá ser feita em uma única ação ou em ações diversas, dentro de todas as Bacias Hidrográficas ou em uma única Bacia, variando conforma demanda.

No ano de 2019, o valor do passivo, referente ao ano de 2018, foi de R$ 3.795,54. O valor foi destinado a Associação de Amigos, Pais e Portadores de Mielomeningocele - AAPPM, para melhorias no espaço físico da Instituição. A Instituição está localizada no município de Blumenau que pertence à Bacia Hidrográfica do Itajaí.

Tabela 30: Passivos ambientais - consumo combustível, energia e água.

ANO	Consumo total de combustível (km)		Consumo total de energia (kW/h)		Consumo total de água (m³)	
	Indicador	Valor R$	Indicador	Valor R$	Indicador	Valor R$
31.12.2009	257.362 km	174.469,38	44.792 kW/h	18.541,00	385,44 m³	957,00
31.12.2010	303.102 km	213.521,55	47.547 kW/h	21.438,00	440,48 m³	1.083,00
31.12.2011	384.446 km	276.801,27	48.250 kW/h	23.253,97	659,00 m³	2.864,61
31.12.2012	401.774 km	357.578,56	56.436 kW/h	28.233,05	633,00 m³	3.358,68
31.12.2013	506.349 Km	450.650,68	70.095 kW/h	29.323,17	1.081,50m³	6.773,95
31.12.2014	572.325 Km	578.117,06	86.462 kW/h	40.202,05	1.127,00m³	7.801,86
31.12.2015	574.810 Km	609.282,69	78.381 kW/h	54.328,20	1.302,00m³	8.857,83
31.12.2016	543.913 Km	623.403,68	73.668 kW/h	52.107,43	1.428,00m³	11.403,53
31.12.2017	522.936 km	642.203,23	71.236 kW/h	49.640,34	1.174,00m³	11.727,17
31.12.2018	563.223 km	732.274,89	66.568 kW/h	52.063,22	1.169,00m³	12.299,68
31.12.2019	682.437 km	832.298,58	65.882 kW/h	57.746,10	1.196,70m³	13.011,00

A tabela 32 apresenta o consumo com combustível veicular, energia elétrica e água, utilizados pela Instituição em suas atividades no decorrer do ano de 2019. Os valores apresentados são apenas para divulgação de dados, não sendo compensados no Programa de Responsabilidade Social e Ambiental.

O gráfico 13 mostra a evolução do consumo destes recursos.

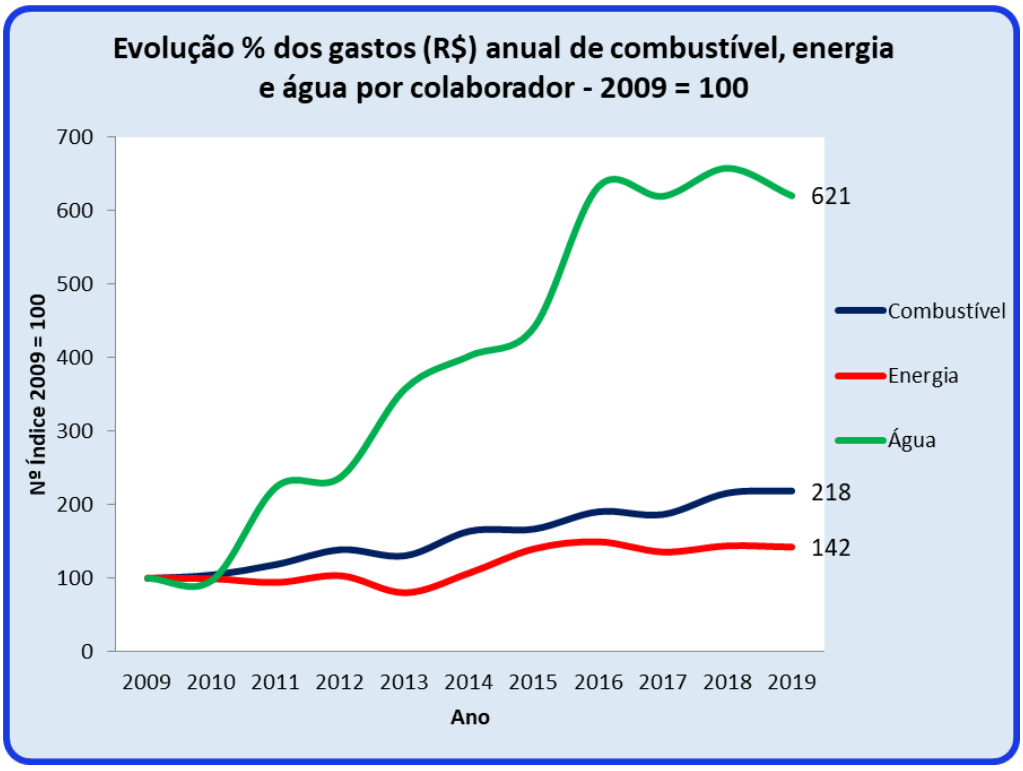

Gráfico 13: Evolução dos gastos (R$) com combustível, energia e água por Colaborador.

O gráfico 14 apresenta o consumo médio mensal (medido pelas unidades correspondentes: km rodado, kw/h e m^3) por colaborador, para os anos de 2009 a 2019. De 2018 para 2019 o consumo de água por colaborador caiu -8,8%, o km rodado aumentou 8% e o consumo de energia por colaborador baixou -11,8%.

Considerando o período de 2009 (base) à 2019, o consumo de água aumentou 41,7%, o km rodado aumentou 21,1% e o consumo de energia diminuiu -32,9%, por colaborador.

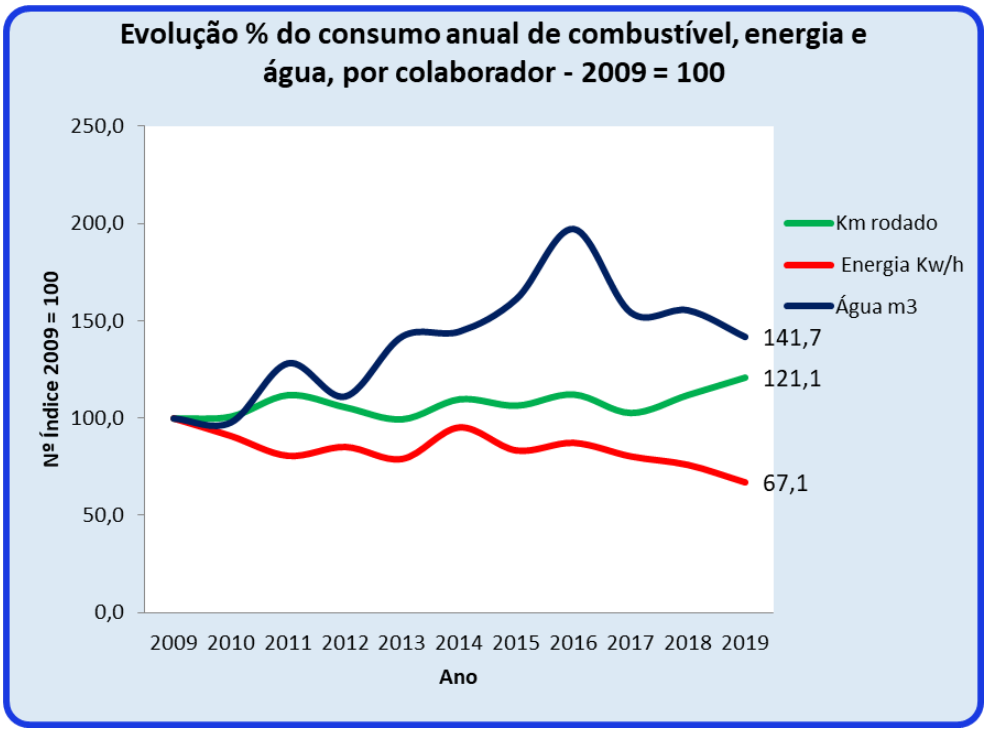

Gráfico 14: Evolução dos gastos com combustível, energia e água – quantidade consumida por Colaborador.

Tabela 31: Ações ambientais implantadas - redução do consumo de papel.

ANO	Consumo Papel A4 (unidades)				
	Consumo previsto - folhas	Consumo efetivo - folhas	Economia papel - folhas	Valores - R$ economizados	
31.12.2011	511.000	511.000	0	R$	-
31.12.2012	522.620	425.000	97.620	R$	1.952
31.12.2013	662.480	625.000	37.480	R$	750
31.12.2014	677.600	395.000	282.600	R$	5.652
31.12.2015	650.160	409.500	240.660	R$	5.530
31.12.2016	644.280	351.500	292.780	R$	8.131
31.12.2017	718.620	375.000	343.620	R$	9.542
31.12.2018	731.150	198.000	533.150	R$	14.806
31.12.2019	746.900	315.000	431.900	R$	11.994

A partir do ano de 2012 a ICC BluSol iniciou a implantação das seguintes ações:

- Impressão de documentos (frente e verso), reduzindo o consumo de papel. Para realização desta ação a Instituição investiu em equipamentos.
- O cadastro socioeconômico dos clientes deixou de ser impresso nas filiais, sendo consultado apenas no sistema. Anteriormente o documento era impresso duas vezes, na filial, e posteriormente na matriz. Este procedimento fez com que houvesse uma redução de quatro folhas de papel A4 em cada operação.
- Em 2014 a Instituição adotou a utilização de *tablets*, isso resultou em uma economia ambiental de 282.600 folhas de papel A4 e economia financeira de R$ 5.652,00. Em 2015 a economia foi de R$ 5.529,88 e em 2016 a economia foi de R$ 8.130,50.

No ano de 2011 a BluSol possuía 07 unidades e estas consumiram um total de 511.000 folhas de papel A4 para um total de 7.269 operações realizadas, 70 folhas por operação. Em 2019, com 10 unidades, foram consumidas 315.000 folhas de papel para 10.670 operações, 29 folhas por operação.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário da economia em 2019 esteve um pouco melhor do que em 2018, mas, ainda longe do que se espera em termos de crescimento econômico. No entanto, a ICC-BluSol apresentou excelentes resultados, recuperando em parte o dinamismo de antes da recessão de 2015 e 2016.

Os valores liberados em 2019 cresceram 16,6%, alcançando o valor de 52,4 milhões de reais. A carteira alcançou 12.006 clientes, um incremento de 3,1% em relação a 2018. A liberação de recursos para capital fixo voltou a subir, alcançou o valor de 21,4 milhões, representando 42,1% dos recursos liberados, em relação ao ano de 2018 cresceu 38,1%.

O setor informal representa 64,4% dos recursos liberados, que estão concentrados no setor de serviços, 67%. O público feminino, como sempre, foi responsável por 56,8% da carteira. A faixa de empréstimos de R$ 1000 a R$ 3000 responde por aproximadamente 48,6% das liberações.

O Programa Juro Zero também foi ampliado, em 2019 cresceu 18,9%, beneficiando 1.890 pequenos empresários.

As sobras foram novamente positivas em R$ 2,262 milhões, crescimento de 58,4% em relação a 2018.

As ações de microcrédito são fundamentais em todos os momentos em uma economia em desenvolvimento como a nossa. Permitem a expansão de negócios próprios de pequeno porte, ampliando o emprego e a renda. Muitas vezes os valores a serem investidos em um novo negócio não são expressivos, porém, determinantes para o impulso inicial. Em muitos casos os clientes de microcrédito tomam empréstimos sucessivos, sempre em maior valor, corroborando os efeitos positivos do crédito produtivo e orientado.

> "Em todo o espaço há energia... é (só) uma questão de tempo até que os homens tenham êxito em associar seus mecanismos ao aproveitamento desta energia." Nikola Tesla

7. EQUIPE EXECUTORA

POR PARTE DA ICC BLUSOL:

- Edilson Wilvert, Contador
- Renato Ouriques, Economista
- Ana Paula Lana, Contadora
- Solange Seibt, Contadora
- Tayná Suelen Nardes, Bacharela em Direito
- Talita Teles de Campos, Bacharela em Administração

POR PARTE DO INSTITUTO EXITUS:

- Nazareno Loffi Schmoeller, Economista - Organizador
- Moramai Leandro, Bióloga
- Fabiana de Favere, Bióloga
- Sara Schmoeller, Economista

APOIO EXTERNO NAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS:

- Nelson José Mohr, Contador – Capital Contadores
- Rafael do Nascimento, Contador – Capital Contadores

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental. Conselho Federal de Contabilidade.

ABNT NBR ISO 26000:2010 – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Instituto Exitus - **Pesquisa Demanda por Serviços** – Blumenau, 2012.

The SmartCampaign: Avaliação *Smart* – **Princípios de Proteção ao Cliente na Prática** – ICC BLUSOL Blumenau, 2012.

ZANLUCA, Júlio César. **Balanço Social**. Obra eletrônica. Curitiba: Portal Tributário Editora, 2004.

Consumo de água produção de Papel. Disponível em: http://www.ipef.br/promab. Acesso em: 02/jul/2013.

Consumo de água produção de papel. Disponível em: <http://www.waterfootprint .org/?page=files/home>. Acesso em: 02/jul/2013.

Consumo de árvore para produção de papel. Disponível em: <www.nddgreencar bon.com>. Acesso em: 02/jul/2013.