

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

**Melhorando a satisfação dos clientes com a agilidade na
contratação de financiamentos para investimentos agropecuários**

**Pitanga - PR
2009**

NARTE JOSÉ BÓRIO

**Melhorando a satisfação dos clientes com a agilidade na
contratação de financiamentos para investimentos agropecuários**

Monografia apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de especialista no curso de
Gestão de Negócios Financeiros, à Universidade
Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientador: Prof.: Ivan Antonio Pinheiro

**Pitanga
2009**

NARTE JOSÉ BÓRIO

**MELHORANDO A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM A AGILIDADE NA
CONTRATAÇÃO DE FINANCIAMENTOS PARA INVESTIMENTOS
AGROPECUÁRIOS**

Monografia apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de especialista no curso de
Gestão de Negócios Financeiros, à Universidade
Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientador: Prof.: Ivan Antonio Pinheiro

Conceito final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Professor:

Professor:

Professor:

Orientador: Ivan Antonio Pinheiro – Instituição: UFRGS – Universidade Federal do
Rio Grande do Sul

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem Ele, nada seria possível e não estaríamos aqui reunidos, desfrutando, juntos, destes momentos que nos são tão importantes.

A minha família pelo esforço, dedicação e compreensão, em todos os momentos desta e de outras caminhadas.

Em especial, aos amigos pela confiança e credibilidade em minha pessoa, durante a realização do Curso e pela continuidade de sua amizade.

“Posso não concordar com nenhuma das palavras que você disser, mas defenderei até a morte o direito de você dizê-las”.

Voltaire

RESUMO

Na agência Pitanga do Banco do Brasil S.A. foi observado que os clientes estavam insatisfeitos com a demora na conclusão de suas propostas de investimentos agropecuários e a liberação dos recursos solicitados.

Após a entrega de suas propostas na agência eram necessárias várias vindas do cliente à agência para providenciar mais documentos, certidões, assinaturas em declarações, etc.

O Banco do Brasil S.A. possui normas internas para condução do processo de crédito, porém essas normas não estavam sendo plenamente observadas e refletiam na má condução dos processos e morosidade no atendimento das demandas apresentadas.

Neste trabalho serão levantados os motivos que estão contribuindo para a demora no atendimento e apresentado sugestões de melhorias.

Com as implementações das sugestões de melhorias o processo ficará mais ágil e refletirá positivamente na satisfação dos clientes.

Palavras – chave: Satisfação; Clientes; Financiamentos; Investimentos.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	O BOM ATENDIMENTO COMO SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES..	11
3	GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	13
3.1	PROCESSOS.....	15
4	METODOLOGIA.....	18
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	21
6	CONCLUSÕES.....	27
	REFERÊNCIAS.....	30
	ANEXOS.....	31
	ANEXO A – FICHA DE NEGOCIAÇÃO	32
	ANEXO B – FICHA DE ENCAMINHAMENTO.....	33
	ANEXO C – DILIGÊNCIAS JANEIRO/08.....	34
	ANEXO D – DILIGÊNCIAS FEVEREIRO/08.....	35
	ANEXO E – DILIGÊNCIAS MARÇO/08.....	36
	ANEXO F – DILIGÊNCIAS ABRIL/08.....	37
	ANEXO G – DILIGÊNCIAS MAIO/08.....	38
	ANEXO H – DILIGÊNCIAS JUNHO/08.....	38
	ANEXO I – DILIGÊNCIAS JULHO/08.....	40
	ANEXO J – DILIGÊNCIAS AGOSTO/08.....	41
	ANEXO L – DILIGÊNCIAS SETEMBRO/08.....	42
	ANEXO M – DILIGÊNCIAS OUTUBRO/08.....	43
	ANEXO N – DILIGÊNCIAS NOVEMBRO/08.....	44
	ANEXO O – DILIGÊNCIAS DEZEMBRO/08.....	45

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi efetuado no Banco do Brasil, agência Pitanga, localizada no município de Pitanga, na região central do estado do Paraná.

Município com população urbana de 18.324 habitantes, e rural de 17.517 habitantes e sua economia baseado principalmente na agricultura, com 3.763 estabelecimentos agropecuários, tendo 53.822 hectares com cultivo de lavouras temporárias e 41.818 hectares explorados pastagens. (IBGE, 2007) e a participação da agropecuária no PIB municipal é de 24,78% (PARANACIDADES).

A agência Pitanga conta com 22 funcionários distribuídos em três equipes: pessoas jurídicas, pessoas físicas e caixas.

Atende mais de quatro mil clientes: pessoas físicas, jurídicas, e também, usuários dos serviços bancários.

No encarteamento dos clientes, a agência tem, além carteira de uma clientes Pessoas Jurídicas, três carteiras de Pessoas Físicas, sendo uma Preferencial e duas carteiras de Pessoas Físicas Exclusivas¹.

O autor desta obra é o Gerente de uma dessas carteiras Exclusivas.

Os clientes Exclusivos possuem maior poder aquisitivo e melhor nível de informações, são assediados pela concorrência, pois são atuais e potenciais consumidores de produtos bancários, como conta especial, seguros, capitalização, previdência.

A maioria dos clientes exclusivos tem como principal fonte de renda atividades agropecuárias, e demandam crédito para custeio e investimento nos ramos de agricultura e pecuária.

As propostas de créditos para investimento agropecuário apresentadas na agência são acolhidas, e encaminhadas ao Centro de Serviços e Operações – CSO em Curitiba (PR), órgão responsável pela análise das propostas, verificação da documentação apresentada e formalização do instrumento de crédito.

Quando as propostas são encaminhadas corretamente, em aproximadamente cinco dias úteis, a agência recebe de volta a proposta encaminhada, com o

¹ Carteira de Pessoas Físicas Exclusivas: Cliente com renda acima de R\$ 2.000,00 ou aplicações financeiras acima de R\$ 20.000,00.

instrumento de crédito para acolher as assinaturas dos clientes e efetuar a liberação do crédito.

Observou-se que as demandas de financiamentos desses clientes estão sendo retardadas por falhas no acolhimento das propostas e fluxo inadequado dos processos.

Neste sentido, a falta de correção no acolhimento das propostas e falhas no fluxo de processamento vem ocasionando demora no atendimento, re-trabalho, má utilização dos recursos disponíveis, reclamações e insatisfação dos clientes, comprometimento da imagem do Banco do Brasil, além de muitas vezes, a própria perda de negócios.

Devido demora no atendimento de suas demandas, ocorrem constantes retornos dos clientes à agência, causam reclamações e os clientes estão insatisfeitos com o atendimento prestado na condução de suas propostas.

Os negócios com Pessoas Físicas Exclusivo na agência do Banco do Brasil de Pitanga - PR são, dentre as carteiras de cliente (Pessoas Jurídicas e Preferenciais), os que mais agregam produtos bancários e receitas na agência.

Esses clientes Exclusivos exigem e o Banco do Brasil se propõe a disponibilizar atendimento de excelência (o que não vem ocorrendo), com vista a melhor satisfazê-los e torná-los mais rentáveis para a agência de Pitanga – PR, e para o Banco do Brasil.

Sendo assim, esse trabalho consistirá no levantamento dos motivos pelos quais as propostas de investimentos apresentadas na carteira de clientes exclusivos da agência Pitanga - PR, apresentadas pelos clientes, não estão sendo prontamente atendidas, ocasionando retorno dos clientes à agência várias vezes para tratar do mesmo assunto, retrabalho pelos dos funcionários e demora no atendimento dos pleitos dos clientes e até o cancelamento das propostas devido à morosidade de liberação de recursos.

Objetiva-se, contudo, conhecer as causas da morosidade, situações em que as normas internas não estão sendo seguidas e propor soluções para corrigi-las, de forma a agregar mais valor às propostas de investimento agropecuário.

Justifica-se este trabalho, pois, a forma de acolhimento e condução consta nos normativos internos do Banco do Brasil S.A., porém não está sendo seguido integralmente.

Com a implantação das sugestões de melhorias, as propostas serão acolhidas e conduzidas dentro dos normativos e sua contratação ocorrerá tempestivamente e provoquem a melhoria da satisfação dos clientes.

A estrutura deste trabalho será realizada através de estudo de caso e consistirá no levantamento de informações nas propostas que foram encaminhados ao CSO para análise e para os quais foram solicitadas diligências² ou que foram devolvidos à agência para correção das pendências. Para complementar o levantamento de dados, será efetuada entrevistas não estruturadas com os funcionários envolvidos no processo na agência e com empresas de assistência técnica que elaboram os projetos de investimento.

Com este trabalho estaremos analisando a condução dos processos de crédito de investimento na agência Pitanga - PR e propondo melhorias que redundem no acolhimento correto de propostas, condução através de fluxo sistematizado, com vista a diminuir a tempo para a conclusão do processo de crédito gerando ganho de tempo dos funcionários e principalmente pronto atendimento aos clientes.

Com a diminuição do tempo para liberação dos créditos, os clientes estarão mais satisfeitos com a agência Pitanga, e mais propenso ao consumo de outros produtos bancários.

² Diligências: Solicitações por parte do CSO, para serem providenciadas pela agência/proponente, para complementar as informações ao projeto ou documentos faltantes, para subsidiar as análises.

2 O BOM ATENDIMENTO COMO SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES

O bom atendimento e as satisfações das necessidades dos clientes os levam a maior fidelização e rentabilidade para as empresas em geral e para o Banco do Brasil, como é o caso da agência Pitanga – PR, na qual foram analisadas as dificuldades e morosidade do atendimento dos pleitos para investimentos agropecuários, impactando negativamente os negócios da agência.

A atuação da agência no atendimento e condução das propostas de financiamentos para investimentos agropecuários está ferindo os princípios de marketing, que especificam a necessidade da satisfação do cliente, o que não está ocorrendo a contento. Segundo Kotler (1998, p. 53):

A Satisfação é como o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas das pessoas. Com esta definição fica claro que a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito ou encantados.

Pode-se dizer que muitas empresas visam a alta satisfação porque os consumidores que estiverem apenas satisfeitos estarão dispostos a mudar quando surgir melhor oferta. Os plenamente satisfeitos estão menos dispostos a mudar. A alta satisfação ou o encanto cria afinidade emocional com a marca, não apenas preferência racional. O resultado é a alta lealdade do consumidor.

Através de vários autores clarificamos os motivos pelos quais os clientes devem ter suas demandas prontamente atendidas, para a satisfação de suas necessidades, contribuindo para sua fidelização, evitar fuga para a concorrência e tornando-os geradores de receitas para a empresa por um longo período.

A satisfação do cliente no atendimento torna-o mais propenso ao consumo de produtos e serviços ofertados e negociados pelo Banco do Brasil. As metas de

vendas da agência serão mais facilmente atingidas se os clientes estiverem felizes com o atendimento recebido na agência.

Os clientes se relacionam entre si e as informações sobre o atendimento prestado pelo Banco do Brasil, Agência Pitanga, com certeza é comentado entre eles e feito comparações com o atendimento da concorrência bancária. Situações negativas são relatadas e propagam-se muito rapidamente influenciando as expectativas dos clientes de esperar do banco um atendimento moroso e de pior qualidade que a concorrência.

Segundo Campos (1940, p. 23): “Sempre que o trabalho humano satisfaz necessidade de pessoas, ele agrega valor. Agregar valor é agregar satisfação ao seu cliente. O cliente só paga por aquilo que, na sua percepção, tem valor”.

Como complemento, desta definição, Kotler (2000, p. 58), relata que a Satisfação “consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador”.

Desta forma fica claro, por essa definição, que a satisfação é função de desempenho e expectativas percebidos. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

De acordo com Kotler (2000, p. 58): “Muitas empresas estão objetivando a alta satisfação porque clientes meramente satisfeitos mudam facilmente de fornecedor quando aparece uma oferta melhor. Os que estão altamente satisfeitos são muito menos propensos a mudar”.

Pode-se relatar que quando os clientes estão satisfeitos com o atendimento de suas demandas eles tendem a ser menos sensíveis aos apelos da concorrência para trocar de banco. A fidelidade dos clientes para com o banco é importante e essa fidelidade só ocorre se em contrapartida do banco atender as demandas a contento, conforme as expectativas do cliente.

Alguns erros os clientes até admitem, pois compreendem que todos sujeitos a falhas e observam que funcionários da agência trabalham em ritmo frenético, o que pode induzir aos erros. A constância e a reincidência, com o mesmo cliente, geralmente, não são perdoados.

Nesta situação, a retenção do cliente talvez seja a melhor medida de qualidade, a capacidade da empresa em conservar seus clientes depende do grau de consistência com que lhes entrega valor.

3 GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

As empresas prestadoras de serviços devem garantir que, a cada execução, os clientes recebam consistentemente serviços de alta qualidade. Segundo Kotler (2003, p. 227): “A qualidade dos serviços serão sempre variável, dependendo das interações entre empregados e clientes, inevitavelmente ocorrerão problemas”.

Os gerentes das carteiras possuem metas de prospectar novos bons e rentáveis clientes, para ampliar a base e repor eventuais clientes perdidos e manter a rentabilidade das carteiras.

A busca de novos clientes será facilitada se todos os clientes da agência Pitanga do Banco do Brasil, indicar esta agência para as pessoas de seu meio como um banco de referência em qualidade no atendimento e solução de problemas e orientação financeira.

A melhor propaganda que temos é a boca a boca. Os clientes falando bem da empresa devido suas experiências positivas, podem recomendá-la para as outras pessoas de seu meio, querendo que os seus desfrutem da mesma alegria que o banco que ele teve com as suas experiências. Segundo Kotler (2003, p. 475): “Atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil”. Hoje os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores.

Neste sentido, pode-se dizer que a chave da retenção de clientes é a satisfação de clientes. De acordo com Kotler (2000, p. 70), um cliente altamente satisfeito:

- Permanece fiel por mais tempo;
- Compra mais à medida que a empresa lança novos produtos ou aperfeiçoa produtos existentes;
- Fala favoravelmente da empresa e de seus produtos;
- Dá menos atenção a marcas e propagandas concorrentes e é menos sensível a preço;
- Oferece idéias sobre produtos ou serviços à empresa;

- Custa menos para ser atendido do que novos clientes, uma vez que as transações são rotinizadas.

A qualidade e satisfação no atendimento devem ser buscadas constantemente, e cada vez mais aprimorada. Sendo esta melhoria construída cada dia, através do envolvimento de todos os funcionários, em evolução permanente.

A melhoria ocorrerá através do compromisso da empresa com as melhorias e com a educação e treinamento dos seus funcionários para que os serviços e atendimentos sejam realizados a contento, indo ao encontro do que é esperado pelos clientes. Segundo Kotler (2003, p. 477): “Em todos os casos, à medida que a satisfação aumenta, também aumenta a fidelidade”.

Cada vez mais os clientes estão cobrando mais das empresas. A melhoria cultural, o acesso à informação, a divulgação na mídia de casos positivos e negativos de atendimento, os tornam mais críticos e mais exigentes. E cada vez mais suas expectativas são ampliadas e cada vez mais as empresas têm que antecipar essas expectativas para poder surpreendê-los e mostrar que a empresa esta na vanguarda do bom atendimento.

Tudo é percebido pelo cliente, desde quando ele se aproxima da agência, o visual externo, a organização interna, disposição dos equipamentos. No cumprimento inicial dos atendentes eles sentem que realmente são bem vindos ao banco, e que a pequena espera para o atendimento pessoal vai compensar, pois quando forem atendidos terão suas expectativas plenamente atendidas e sairão do banco, mais felizes do que entraram. Visto que cada atendente agregou valor para o cliente. Não apenas valores monetários, mas também, valores humanos e sociais.

De acordo com Kotler (2000, p. 80): “Os clientes maximizam valor. Eles criam uma expectativa de valor e agem com base nela. Os compradores comprarão da empresa que, segundo sua percepção, oferecer o maior valor entregue para o cliente”.

Além disso, o autor acrescenta que: “Os clientes de hoje são mais difíceis de agradar. São mais inteligentes, mais conscientes em relação aos preços, mais exigentes, perdoam menos e são abordados por mais concorrentes com ofertas iguais ou melhores”. (KOTLER, 2000, p. 68).

Conforme o autor: “Perder clientes lucrativos pode afetar drasticamente os lucros de uma empresa. Estima-se que o custo envolvido na atração de um novo

cliente é cinco vezes maior que o custo de manter um cliente atual satisfeito”. (KOTLER, 2000, p. 80).

3.1 PROCESSOS

Uma empresa de serviços deve pensar também como administrará o processo de prestação de serviço. Segundo Las Casas (2002, p. 80):

Quando alguém entra em uma empresa, vai interagir com vários aspectos da organização e, portanto, esse processo deverá permitir que os serviços sejam desempenhados de forma organizada e com qualidade, favorecendo a satisfação da clientela. Um dos modos mais importantes de um empresa se diferenciar das outras é executando consistentemente um serviço de qualidade superior à de seus concorrentes.

A fidelização dos clientes ocorre através da satisfação de suas necessidades, quando estas não são satisfeitas os clientes estão mais propensos a mudar de fornecedor.

A maioria dos clientes Exclusivos trabalha diretamente na atividade agropecuária, ou acompanhando a execução das tarefas, e dispões de pouco tempo para vindas para a cidade e ao banco. Vindas constantes podem comprometer o andamento de algumas atividades diárias, visto que sem o acompanhamento do proprietário algumas tarefas não são executadas a contento pelos empregados.

O banco não pode sujeitar os clientes, a vindas constantes na agência para tratar o mesmo assunto.

Essas vindas são perniciosas para o banco, que canaliza energias no atendimento do mesmo cliente várias vezes, deixando de atender outros clientes, prospectar novos negócios, gerenciar a carteira e visitar os clientes.

A demora também compromete a credibilidade no atendimento aos clientes, porque muitas vezes eles assumem compromissos financeiros, contando com a disponibilização dos recursos no prazo informado pelos atendedores. Quando a liberação dos empréstimos demora mais que o combinado, ele, às vezes, tem custo financeiro junto a seus fornecedores e credores.

Segundo Christopher (2006, p. 22): “A criação e entrega de elementos dos produtos aos clientes exigem o projeto e a implementação de processos eficazes. O processo descreve o método e a seqüência dos sistemas operacionais de serviços”.

Neste sentido, é provável que processos mal concebidos irrite os clientes devido à entrega lenta, burocrática e ineficaz do serviço. Da mesma forma, processos deficientes dificultam o bom desempenho do pessoal da linha de frente, resultam em baixa produtividade e aumentam a probabilidade de falhas nos serviços.

De acordo com a Produtividade e Qualidade, Christopher (2006, p. 22), relata que a primeira caracteriza-se como sendo o grau de eficácia com que os insumos de serviço são transformados em produtos que adicionam valor para os clientes, já a segunda, caracteriza-se como o grau em que o serviço satisfaz os clientes ao atender as suas necessidades desejos e expectativas. Conforme o autor:

Muitas vezes abordadas separadamente, a Produtividade e a Qualidade, devem ser vistas como duas faces da mesma moeda. Nenhuma empresa pode se dar ao luxo de abordar qualquer elemento em separado. A produtividade melhorada é essencial para manter os custos sob controle, mas os gerentes precisam cuidar para não reduzirem indevidamente os níveis de serviços, o que será lamentado pelos clientes, e talvez também pelos funcionários. A qualidade do serviço, tal como definida pelos clientes, é essencial para à diferenciação do produto e para aumentar a fidelidade do cliente. Entretanto, investir na melhoria da qualidade sem entender o balanço entre custo e incrementos de receitas pode colocar em risco a rentabilidade da empresa. (CHRISTOPHER, 2006, P. 22).

No que se referem às pessoas, profissionais, e às vezes outros clientes envolvidos na produção do serviço, pode-se mencionar, segundo Christopher (2006, p. 22), que:

Muitos serviços dependem da interação direta e pessoal entre clientes e os funcionários de uma empresa (como ao cortar o cabelo ou comer em um restaurante). A natureza dessas interações influencia muito as percepções da qualidade do serviço pelo cliente. Os clientes geralmente julgarão a qualidade do serviço que recebem em grande parte pela avaliação das pessoas que estão fornecendo o serviço. Empresas de serviços bem sucedidas empenham considerável esforço no recrutamento, treinamento e motivação de seus profissionais, principalmente, mas não exclusivamente, daqueles que entram em contato direto com os clientes. (CHRISTOPHER, 2006, P. 22).

Quando a formalização do instrumento de crédito demora, pode ocorrer que a linha de crédito na qual o cliente buscava recursos esteja inativa, não disponha mais de recursos para liberação ou tenha alterado as condições da linha de crédito (encargos financeiros, prazo, carência, percentual financiado em relação ao valor do bem), impossibilitando a liberação dos recursos ou a necessidade de novo projeto para adequar às novas normas, ocasionando mais demora.

Quando os clientes estão satisfeitos os negócios fluem melhor, são realizados com maior facilidade, a retenção e fidelização dos clientes e sua rentabilidade são maiores.

4 METODOLOGIA

Os levantamentos dos dados sobre a condução do processo de crédito de investimentos a serem analisado ocorrerão na Agência do Banco do Brasil S.A., agência Pitanga - PR, no setor de atendimento dos clientes Pessoas Físicas Exclusivos.

O método para a análise a ser utilizado será estudo de caso.

A pesquisa será de caráter qualitativo que segundo Lakatos (1997, p. 78) procura dar respostas aos aspectos da realidade que não podem ser quantificados. Trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes.

A escolha pelo estudo de caso com pesquisa qualitativa é devido à variedade de causas das falhas, e não envolvem bases numéricas das informações, com pesquisa histórica, entrevistas e observação do participante.

Primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica que de acordo com Lakatos (1997, p. 84), consiste em um apanhado geral sobre os principais trabalhos realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados no tema.

Esta pesquisa representa uma fonte indispensável, pois pode orientar as questões de estudo. Além do que, este tipo de pesquisa oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente.

Os materiais pesquisados forma diversos, podendo-se mencionar obras de diferentes autores, artigos, reportagens, revistas, jornais e o próprio conhecimento adquirido em sala de aula.

Em seguida foi realizada uma pesquisa de campo, que segundo Lakatos (1997, p. 80) consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente relevantes para ulteriores análises.

Este tipo de pesquisa não permite o isolamento e o controle das variáveis supostamente relevantes, mas permite o estabelecimento de relações constantes entre determinadas condições e determinados eventos, observados e comprovados.

As pesquisas serão complementadas com entrevistas não estruturadas com os envolvidos no processo de crédito, empresas que prestam assistência técnica aos produtores elaborando os projetos de financiamentos, pesquisa documental e análise de correspondências existentes em arquivos eletrônicos.

Não se tratou, portanto, de uma amostra aleatória, uma vez que não se recorreu ao acaso, permitindo que cada um dos elementos tivesse probabilidade igual de integrar a amostra. Também não foi por se tratar de uma situação escolar ou por ter de ser obrigatoriamente aquela amostra por outro motivo qualquer. Recorreu-se sim a uma amostra de conveniência, não-probabilística ou empírica, intencional.

Foi, portanto, uma seleção deliberada, uma vez que o investigador selecionou de uma forma direta e deliberada os elementos concretos da população que compõem a amostra.

Nas entrevistas verificou-se o que está ocorrendo para a não observação dos itens fundamentais para o acolhimento das propostas e condução dos processos e como está a qualificação dos funcionários para execução das tarefas.

Na pesquisa documental, com base nos processos devolvidos e nos apontamentos do CSO, verificou-se os motivos pelos quais as proposta não tiveram condução normal e tiveram seu fluxo interrompido para acolhimento de novos documentos e informações ou devolvido por não terem as providências atendidas tempestivamente pela agência.

Consultando o livro de controle de encaminhamento teremos a quantidade encaminhada em cada mês durante o ano de 2008, ao CSO³.

Com base nos correios enviados pelo CSO para a agência teremos as diligências⁴ solicitadas e os processos que foram devolvidos.

Temos arquivo em correio eletrônico, onde são armazenadas as correspondências do Centro de Serviços e Operações – CSO, núcleo responsável pela análise, das providências solicitadas para sanar as falhas de documento,

³ Centro de Serviços e Operações.

informações, e outros itens observados por aquele órgão, quando da análise das propostas.

Neste sentido foram efetuados levantamentos para cada mês do ano de 2008, dos processos encaminhados ao CSO, com informações sobre a quantidade dos processos enviados, quantidade de processos que tiveram diligência e quantidade de processos devolvidos.

Para os processos que tiveram o fluxo retardados, e para os quais foram solicitadas diligências à agência, será verificado os motivos, se os motivos foram repetidos, se foram tomadas as medidas tempestivas, por parte da agência, para a solução das pendências.

Após a verificação dos motivos de diligências e devoluções, estaremos propondo as ações de melhoria com vista à melhor correção no encaminhamento de propostas de financiamento, atendendo os clientes com maior agilidade.

Espera-se, portanto, que esta pesquisa forneça embasamento suficiente para a formulação de ações que visem a melhora da satisfação dos clientes com a agilidade na contratação de financiamentos para investimentos agropecuários.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, os resultados das análises e as interpretações pertinentes, com base nos dados levantados e nas informações colhidas.

Iniciamos levantando a quantidade de processos encaminhados ao CSO durante o ano de 2008, desses encaminhamentos verificamos quantos tiveram diligências ou devoluções, e para os casos que tiveram diligência ou devoluções, quais foram os motivos.

Depois de levantados os principais motivos de diligência e devoluções, foram verificadas as causas que contribuíram para as ocorrências de falhas, as quais atrasaram a conclusão dos processos de crédito de investimento no Banco do Brasil S.A., agência Pitanga - PR.

Através das entrevistas, documentos e levantamentos foram verificados e analisados como as propostas foram acolhidas, como ocorreu o fluxo dentro da agência para a remessa das propostas para o CSO para estudo, e quando acolhidas no CSO, foram vistos quais os motivos que retardam o retorno para a agência dos instrumentos de crédito prontos para serem assinados pelos clientes.

Foram entrevistados os três colaboradores que trabalham na Carteira Pessoas Físicas, Exclusivos (um Gerente de Módulo, um Assistente de Negócios e um escriturário).

Os Gerentes de Módulos (o autor dessa obra e outro funcionário), e o Assistente de Negócios trabalham na agência diretamente no atendimento aos clientes. O escriturário trabalha internamente, com eventuais contatos com clientes.

Nessas entrevistas obtive as informações e as percepções dos funcionários da agência que trabalham no atendimento aos clientes e na condução dos processos em análise e ouvido os principais pontos que, segundo eles, ocasionam o não andamento correto das propostas:

- Falta de conhecimento dos normativos;
- Falta de correto preenchimento das Fichas de Encaminhamentos e das Fichas de Negociação;
- Falta de leituras diárias das diligências solicitadas e sua pronta regularização, e

- Falta de condução das diligências solicitadas – quando cliente volta na agência, verificamos o que deve ser corrigido e então é providenciado, existe pouco trabalho pro ativo.

Nas entrevistas, pessoalmente, com um engenheiro agrônomo de uma empresa de Assistência Técnica, que elabora projetos para financiamentos, e de uma secretária, de uma segunda empresa de Assistência, nos foi relatado que as empresas não estão informadas dos documentos necessários para anexar aos projetos elaborados.

Existe diversidade de documentos (conforme finalidade de crédito, garantias, porte de produtor) e a necessidade dos documentos não estão sendo repassados claramente para as assistências técnicas.

Quando as empresas trazem os projetos para protocolar são informados os documentos faltantes, para que sejam providenciados.

Caso elas tivessem a correta informação dos documentos o trabalho das empresas seria facilitado por não precisar solicitá-los ao cliente e retornar os projetos ao banco.

Tivemos informações que nos outros bancos a demanda por documentos para a concretização do crédito é menor e que muitos clientes preferem financiar em outros bancos devido a burocracia e demora do Banco do Brasil.

Foi efetuado levantamento mês a mês do número de propostas que foram encaminhadas ao CSO para análise (consultando livro de controle de encaminhamento) e destas, quais tiveram solicitações de procedimentos para sua condução ou foram devolvidas, e principalmente o motivo dessas solicitações.

Algumas propostas encaminhadas, que tiveram diligências ou devolução não constavam no registro do protocolo de encaminhamento, dificultando a mensuração exata em que proporção de envios tiveram pedidos de diligências ou devolução, o que não comprometeu as análises efetuadas.

No levantamento das operações encaminhadas foi detectado que o controle do andamento das propostas está deficiente. Algumas propostas encaminhadas não constavam do protocolo da agência. Quando o cliente solicitava informação sobre o andamento de sua proposta, o atendimento tornava-se moroso, era necessária a verificação em arquivos, informações com outros funcionários, pesquisar nos correios, e às vezes é solicitado ao cliente que retorne novamente a agência para que, com mais tempo, consigamos essa informação para ele.

Foram encaminhadas no período observado (janeiro/2008 a dezembro/2008) ao CSO 109 propostas, destas:

- 70 tiveram diligências solicitadas;
- 17 foram devolvidas pelo não atendimento das diligências ou na análise inicial.

Notou-se que poucas propostas foram analisadas e concluídas em que necessitasse nova intervenção da agência no processo. Cada nova intervenção acarretou para agência um pouco mais de trabalho, e para o cliente uma demora na conclusão de sua proposta.

Foram pesquisadas solicitações efetuadas pelo Centro de Serviços e Operações (CSO), escalão analisador das propostas, do período de janeiro de 2008 a dezembro de 2008, constantes nos arquivos de correios recebidos na agência, expedidos pelo.

Nos anexos C a O estão listadas, para cada mês, os motivos de diligências e devoluções.

Foram observados alguns meses em que a quantidade de diligência e devoluções foram pequenas em relação à outros meses.

Nos meses de agosto a dezembro a agência estava contratando operações de custeio agrícola e tivemos redução do número de propostas enviadas.

No mês de abril tivemos um número maior de diligências que propostas enviadas. Ocorreram devoluções de operações encaminhadas em março.

De agosto a dezembro a agência estava operacionalizando contratações para créditos de custeio agrícola, ocorrendo menor quantidade de propostas para investimentos encaminhadas para análise.

Com base nos correios foram levantadas as situações que geraram diligência (solicitações por parte do CSO, para serem providenciadas pela agência/proponente, para complementar as informações ao projeto ou documentos faltantes, para subsidiar as análises).

Quando da análise, o CSO pode solicitar à agência diligências (providência para serem tomadas em 72 horas) para solucionar as pendências verificadas e evitar a devolução das propostas para a agência, essas soluções são encaminhadas ao CSO através de fax ou correio eletrônico; quando as diligências não são atendidas ou a falha detectada não é passível de correção através de diligências as propostas são devolvidas à agência com a indicação do motivo da devolução.

Foi observado, também, que algumas diligências do CSO, não foram tempestivamente lidas, no correio da agência, pelos gerentes das carteiras, não tendo sido providenciadas as soluções, ocorreram devoluções das propostas.

Nestas solicitações são notou-se vários itens reincidentes, demonstrando que as falhas não estão sendo tempestivamente corrigidas e ocorrendo novamente em outras propostas encaminhadas em seguida para análise. Segundo Las Casas (2002, p. 89-90): “Para desenvolver serviços com qualidade é necessário que os administradores tenham uma seqüência de procedimentos”.

O setor de Pessoas Físicas Exclusivos possui uma equipe de cinco funcionários, destes dois funcionários estão sujeitos a constantes substituições, sendo colocado no setor funcionários recém admitidos no Banco do Brasil, através de concurso público.

A rotatividade dos funcionários e a falta de treinamento contribuem para que as falhas ocorram.

Quando do acolhimento das propostas de financiamentos agrícolas, as propostas são verificadas pelo funcionário que as acolhe, e protocoladas.

No protocolo alguns dos projetos vários itens que deveriam ser passíveis de verificação, para conformidade no acolhimento, estão sendo ignorados. Mesmo que detectados antes do encaminhamento será necessário novo contato com o cliente ou com a empresa que elaborou o projeto para sanar a irregularidade.

O Banco possui normas de procedimentos para o acolhimento de propostas de financiamento e fluxo de condução, porém estas normas e procedimentos não estão sendo observados em sua totalidade. De acordo com Las Casas (2002, p. 81): “O processo é desenvolvido para facilitar a prestação de serviços”.

Os serviços oferecidos por uma empresa devem ser cuidadosamente planejados e, acima de tudo, oferecidos com qualidade. Um serviço bem feito gera satisfação aos clientes atendidos, que voltam a comprar ou indicam outros de seu relacionamento. Com isso a demanda e os lucros aumentam.

Qualidade em serviços está ligada à satisfação. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços estará percebendo um serviço como de qualidade. E isso acontece em qualquer situação em que possa ocorrer essa satisfação, como a solução de um problema, o atendimento de uma necessidade ou de qualquer outra expectativa.

Um cliente forma expectativas de acordo com as promessas feitas pelos vendedores de serviços, pelas experiências passadas com a empresa ou concorrentes ou até mesmo como o comentário de outras pessoas. Essas expectativas são essenciais para a satisfação. Se o resultado de uma prestação de serviço iguala a expectativa, o cliente fica satisfeito. No entanto, se os resultados da prestação de serviços ficarem aquém das expectativas, os clientes ficarão insatisfeitos. O equilíbrio é proveniente de uma boa coordenação do nível da prestação de serviços e das promessas feitas aos clientes.

Alguns pontos de verificação e documentos são comuns a todas as propostas (cadastros atualizados do proponente e coobrigado, certidões do INSS ou Declaração de Não Contribuinte do INSS, margem no Limite de Crédito, Declaração que não prorrogou operações de investimento entre outros), outras são específicas conforme a linha de crédito, condições do uso do imóvel, garantias que serão constituídas (Certidão Quinzenária, cópia de matrícula do imóvel no registro de imóveis, entre outras), e os funcionários, às vezes, não observam a sua entrega e correto preenchimento quando do acolhimento das propostas.

Com as verificações dos apontamentos nas diligências e devoluções, verificamos alguns pontos críticos, listados abaixo:

- Quando do protocolo, na entrega da proposta de financiamento, não estavam sendo conferidas informações cadastrais dos clientes e documentos necessários para a análise;
- O *check list* para encaminhamento não contempla todos os documentos que são necessários (algumas situações precisam de documentos que não constam no *check list*);
- Após o acolhimento da proposta e protocolo estava sendo preenchida Ficha de Negociação e Ficha de Encaminhamento, com vários itens que não estavam corretos, apontados como conformes. Caso fossem observadas as orientações do *check list*, as maiorias das correções poderiam ocorrer antes das propostas serem encaminhadas;
- No preenchimento da Ficha de Negociação e da Ficha de Encaminhamento algumas informações e condições do financiamento não estavam sendo repassadas para quem preenchiam as Fichas, ficando os financiamentos em condições diferentes das que haviam sido negociados entre os clientes e os gerentes de contas, ou com dados faltantes para a análise.

- O encaminhamento, geralmente, é efetuado pelos funcionários que trabalham internamente, sem contato com o cliente. Esses funcionários possuem poucos conhecimentos das linhas de créditos e dos documentos necessários para cada linha de crédito.
- Como os funcionários não conhecem as linhas de créditos com a profundidade necessária, e documentos necessários para cada linha de crédito, finalidade do crédito, condições de financiamento, o encaminhamento esta sendo efetuado com vários erros.
- A falta de treinamento e qualificação dos funcionários no acolhimento e condução do processo de crédito, atribuída à rotatividade dos funcionários do setor e pouco acompanhamento e orientação pelos gerentes de contas, estão contribuindo para o envio já com falhas.
- Quando as proposta retornavam do CSO não concluídas, ou nas solicitações de diligências, não estavam sendo informados aos funcionários que encaminharam as propostas os motivos das devoluções e diligências. Dessa forma não estavam sendo tomadas medidas para evitar nova reincidência.
- Conforme os dados dos anexos C a O foi observado que alguns itens foram passíveis de diligência várias vezes. Não eram corrigidos tempestivamente a falha, para que em encaminhamento seguinte o mesmo erro não ocorresse.

Quanto ao item Bens Financiados – Dados do bem financiado é normal e previsto a sua grande incidência, porque os clientes encaminham as propostas de financiamento e só quando da confirmação da aprovação do crédito é que os fornecedores, geralmente, fornecem os dados da máquina que será adquirida (número de série, chassi) para constarem nos instrumentos de créditos.

São vários os dificultadores para o bom funcionamento do fluxo das propostas, porém, a grande maioria das falhas é possível de ser evitada, através de melhorias nos acolhimentos das propostas, no preenchimento das Fichas de Negociação e correta verificação antes do encaminhamento ao CSO.

6 CONCLUSÕES

Foram observados, através da quantidade de processos que tiveram diligência e devoluções, no período de janeiro a dezembro de 2008, que os processos de crédito para investimento agropecuário na Agência do Banco do Brasil S.A., em Pitanga - PR, carteira de clientes exclusivos está aquém dos padrões recomendados pelo Banco do Brasil e pelos padrões esperados pelos clientes da carteira.

Estava ocorrendo muita demora no atendimento das propostas e algumas foram encaminhadas várias vezes, demorando até quatro meses para serem concluídas.

A insatisfação com a demora era generalizada e os clientes, quando podiam, encaminhavam as propostas para agentes financeiros mais ágeis.

Através da análise documental e entrevista com os envolvidos, vimos que os processos poderão ser melhores conduzidos se os funcionários envolvidos no processo de condução das propostas estiverem inteirados das normas do crédito rural, e melhoria da comunicação entre os funcionários.

É necessário maior treinamento dos funcionários que encaminham as propostas para que eles saibam quais as condições necessárias e documentos são precisos para que as propostas sejam prontamente analisadas.

Falta também maior troca de informações entre os funcionários que recebem os projetos de volta e os que estão encaminhando. As informações sobre os motivos de devolução ajudarão a evitar reincidência.

O entrave maior para o fluxo normal das propostas (sem diligências ou devoluções) é a conferência da documentação e o correto enquadramento na linha de crédito quando do protocolo da proposta.

Deverão ser observadas, no acolhimento das propostas, as normas constantes do Livro de Instruções Codificadas – L.I.C.:

- LIC 407.2.2.660 - Documentos necessários, conforme o tipo de garantia (para as hipotecas: cópia da matrícula, título de propriedade, CCIR , NIFR e Certidão Quinzenária do imóvel em garantia), Certidão Negativa de Ônus obtida no Cartório de Títulos e Documentos, no caso de penhor;

- L.I.C 407.2.2.662 - Contrato de Arrendamento ou Carta de Anuência com prazo, no mínimo, até o vencimento final da cédula de financiamento.
- L.I.C 407.2.2.663 - Correta avaliação das garantias e sua suficiência;
- L.I.C 407.2.3.205-2 - Se o cliente enquadra na linha de crédito;
- L.I.C 407.2.3.205-4 - Cadastros atualizados dos proponentes, coobrigados e intervenientes;
- L.I.C 407.2.3.205-6.b - Verificação de existência de margem no Limite de Crédito no portfólio para amparar a proposta;
- L.I.C. 407.2.3.205-15 - Declarações (Recursos Controlados, Não Contribuinte do INSS, Declaração que não possui dívidas prorrogadas entre outras), preenchidas e assinadas;
- L.I.C. 407.5.2.677 – Capacidade de pagamento – Dispensa e/ou cálculo;

Para o encaminhamento ao CSO a propostas deverá ser complementada com a Ficha de Negociação, para que a análise da proposta sai conforme foi negociado com o cliente e Ficha de Encaminhamento com todos os itens checados.

Ler o correio diariamente para verificar as solicitações do CSO, tomando as providências tempestivamente, para evitar devolução dos processos.

Os atendentes deverão possuir maior conhecimento das diversas linhas de créditos e das particularidades de cada linha, visto que para cada linha de crédito existem exigências específicas.

A melhoria da qualificação dos atendentes poderá ocorrer através de qualificação no processo de crédito e conhecimento geral dos motivos de diligências e retorno dos processos.

Quando do acolhimento de novo colaborador na equipe deverá ser disponibilizado para ele treinamento no curso Cadastro, Introdução ao Crédito e Conhecendo o Cliente.

Estreitar o fluxo de informações com as empresas de assistência técnica, repassando informações sobre as linhas de créditos e documentos necessários para cada situação, vindo, assim, o projeto contendo as informações necessárias para a análise e os documentos conforme as linhas de crédito.

Com a implantação das melhorias sugeridas acima, estaremos melhorando a qualificação dos funcionários, a troca de informações, o acolhimento da proposta e

seu correto encaminhamento. Resultando mais agilidade na contratação e maior satisfação dos clientes da agência de Pitanga do Banco do Brasil S.A.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BANCO DO BRASIL S.A.. **Livro de Instruções Codificadas**.

BRASIL. **IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <<http://www.ibge.com.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 15 de mar. De 2009.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços LTDA, 2004.

CHRISTOPHER, Lovelock. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2000.

_____. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MASCOVICI, Fela. **Equipes dão certo: A multiplicação do talento humano**. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

PARANÁ. PARANACIDADES, disponível em: <<http://paranacidade.org.br/municipios/municipios.phd>>. Acesso em 15 de mar. De 2009.

ANEXOS

ANEXO A – FICHA DE NEGOCIAÇÃO

Modelo de Ficha de Negociação

AGÊNCIA: _____ PREFIXO: _____ Data: ___/___/___

1.1 Proponente: _____

CPF/CNPJ

1.2 Conta-Corrente: _____

1.3 Responsável pela negociação na empresa (se proponente pessoa jurídica):

_____ telefone p/ contato: _____

2.1 Linha de Crédito: _____

2.2 Finalidade do Crédito: _____

2.3 Valor

Proposto: _____

2.4 Encargos Financeiros: _____

2.5 Prazo da Operação: _____

2.6 Forma de Pagamento: _____

3.1 Garantias Fidejussórias: () Aval () Fiança

3.1.1 Coobrigados:

3.2 Garantias Reais: (indicar tipos, bens a serem vinculados, valores, etc.):

4. Outras informações: (Intervenientes-Garante, Fiéis Depositários, existência de operações na área internacional, quantos e quais são os responsáveis por operações securitizada em conjunto com o proponente - se for o caso - e outras julgadas relevantes).

5. Dirigentes que assinarão o instrumento de crédito, no caso de proponente pessoa jurídica (nome e CPF):

6. Documentos Solicitados:

Data da Solicitação: ___/___/___.

7. Pendências:

Descrição:

Justificativa:

_____/_____/_____

Rubrica do funcionário que acolheu a proposta.

Rubrica e carimbo do comissionado responsável pelo acolhimento da proposta.

8. Observações:

ANEXO B - FICHA DE ENCAMINHAMENTO

ANEXO C – DILIGÊNCIAS JANEIRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	15
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	7
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	4
DILIGÊNCIAS	1
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	1
CADASTRO - CONFIRMAÇÃO ESTADO CIVIL DO PROPONENTE	1
CADASTRO - RESTRIÇÕES - PROPONENTE COM OPERAÇÕES VENCIDAS	1
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
CONVÊNIO DO FINANCIAMENTO - INFORMAR CONVÊNIO	1
GARANTIA - ENVIAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	1
LIMITE DE CRÉDITO - SUSPENSO	1
LINHA DE CRÉDITO - INFORMAÇÃO DA ORIGEM DOS RECURSOS	1
DEVOLUÇÕES	
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - DEFICITÁRIA	3
CARTA DE ANUÊNCIA - PRAZO INFERIOR AO DO FINANCIAMENTO	1
GARANTIA - VALIDAR RELATÓRIO DE OPINIÃO DE VALOR	1
GARANTIAS – INSUFICIÊNCIA	1

Fonte: Correio SISBB, Janeiro de 2008

ANEXO D – DILIGÊNCIAS DE FEVEREIRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	21
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	7
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	4
DILIGÊNCIAS	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	2
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO PROPONENTE	1
CADASTRO - AUTORIZAÇÃO DO SCR PARA COBRIGADO E CÔNJUGE	2
CADASTRO - REVISÃO CADASTRAL - COBRIGADO	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - PLANILHA DE EVOLUÇÃO DO REBANHO E CUSTOS COM BOVINOS - NÃO ENVIADA	1
CARTA DE ANUÊNCIA - ANUÊNCIA DOS DEMAIS PROPRIETÁRIOS	1
CARTA DE ANUÊNCIA - APOSIÇÃO DE ASSINATURAS NO CAMPO CORRETO	1
GARANTIA - COPIA DO INSTRUMENTO DE CRÉDITO COM GRAU DE GARANTIA ANTERIOR	2
GARANTIA - ENVIAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	2
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO - INFORMAR NUMERO DA MATRÍCULA	1
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO - RETIFICAR O MUNICÍPIO	1
DEVOLUÇÕES	
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - DEFICITÁRIA	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - FALTA DE INFORMAÇÕES PARA CALCULAR CAPAG	1
CARTA DE ANUÊNCIA - SEM REGISTRO EM CARTÓRIO	1
CARTA DE ANUÊNCIA - PRAZO INFERIOR AO DO FINANCIAMENTO	1
GARANTIA - VALIDAR RELATÓRIO DE OPINIÃO DE VALOR	1

Fonte: Correio SISBB, Fevereiro de 2008

ANEXO E – DILIGÊNCIAS MARÇO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	22
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	9
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	4
DILIGÊNCIAS	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	2
CADASTRO - ÁREA DOS IMÓVEIS INSUFICIENTE PARA A EXPLORAÇÃO DA ATIVIDADE	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO PROPONENTE	2
CADASTRO - AUTORIZAÇÃO DO SCR PARA COBRIGADO E CÔNJUGE	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - FALTA DE INFORMAÇÕES PARA CALCULAR CAPAG	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - RECEITA PECUÁRIA - CLIENTE SEM SEMOVENTES CADASTRADOS	2
CARTA DE ANUÊNCIA - APOSIÇÃO DE ASSINATURAS NO CAMPO CORRETO	1
GARANTIA - COPIA DO INSTRUMENTO DE CRÉDITO COM GRAU DE GARANTIA ANTERIOR	2
GARANTIA - INFORMAR O GRAU DE VINCULAÇÃO DA GARANTIA HIPOTECÁRIA	1
GARANTIAS – INSUFICIÊNCIA	1
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO - INFORMAR NUMERO DA MATRÍCULA	1
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO - RETIFICAR MUNICÍPIO	1
LIMITE DE CRÉDITO - VENCIDO	1
DEVOLUÇÕES	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - DEFICITÁRIA	1
CONTRATO DE ARRENDAMENTO - SEM REGISTRO EM CARTÓRIO	1
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
RECURSOS PRÓPRIOS - FALTA DE COMPROVAÇÃO	1
RECURSOS PRÓPRIOS - INSUFICIÊNCIA	1

Fonte: Correio SISBB, Março de 2008

ANEXO F – DILIGÊNCIAS ABRIL DE 2008

OPERAÇÕES COM DILIGÊNCIAS / DEVOLVIDAS	
PROPOSTAS ENVIADAS	11
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	13
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	1
DILIGÊNCIAS	
VISTORIA PRÉVIA – PROVIDENCIAR	1
ANUÊNCIA - CLÁUSULA DO CONTRATO CONFLITA COM CARTA ANUÊNCIA	1
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	5
BEM FINANCIADO - INFORMAR SE BENS FINANCIADOS SÃO NOVOS OU USADOS	1
BEM FINANCIADO - JUNTAR GARANTIA E TERMO DE REVISÃO	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO INTERVENIENTE	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO PROPONENTE	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DOS COOBRIGADOS	1
CADASTRO - AUTORIZAÇÃO DO SCR AVALISTA E/OU CONJUGE	2
CADASTRO - AUTORIZAÇÃO DO SCR DO CÔNGUJE DO PROPONENTE	1
CADASTRO - CADASTRAR IMÓVEIS DO EMPREENDIMENTO	1
CADASTRO - REGULARIZAR CPF DA INTERVENIENTE	1
CADASTRO - RESTRIÇÕES - PROPONENTE COM RESTRIÇÕES CADASTRAIS	1
CARTA DE ANUÊNCIA - SEM REGISTRO EM CARTÓRIO	1
CARTA DE ANUÊNCIA - PRAZO INFERIOR AO DO FINANCIAMENTO	1
CESSÃO - NÃO INFORMADO CUSTO DE ARRENDAMENTO	1
GARANTIA - CÓPIA ATUALIZADA DA MATRÍCULA	1
GARANTIA - ENVIAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	1
GARANTIA - VALOR DA AVALIAÇÃO DA GARANTIA DIVERGE DO VALOR NO CADASTRO	1
GARANTIAS - INSUFICIÊNCIA	1
IMÓVEIS DE LOCALIZAÇÃO - IMCOMPATÍVEL COM O EMPREENDIMENTO	1
ORÇAMENTO - FALTA DE ORÇAMENTO LEGÍVEL - COM VALORES INDIVIDUALIZADO	1
DEVOLUÇÕES	
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - FALTA DE INFORMAÇÕES PARA CALCULAR CAPAG	1

Fonte: Correio SISBB, Abril de 2008

ANEXO G – DILIGÊNCIAS MAIO DE 2008

OPERAÇÕES COM DILIGÊNCIAS / DEVOLVIDAS	
PROPOSTAS ENVIADAS	19
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	12
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	0
DILIGÊNCIAS	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	6
CADASTRO - CADASTRAR IMÓVEIS DO EMPREENDIMENTO	2
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - COMPLEMENTAR DADOS PARA CÁLCULO	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - ENDIVIDAMENTO SCR - FALTOU RELAÇÃO DE DÍVIDAS COM TERCEIROS	1
GARANTIA - ENVIAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	2
GARANTIA - IMÓVEL PEQUENA PROPRIEDADE - INDICAR OUTRA GARANTIA OU FLEXIBILIZAR	1
GARANTIAS – INSUFICIÊNCIA	2
IMÓVEIS EXPLORADOS - DIVERGÊNCIA ENTRE PROJETO E CADASTRO	1
ORÇAMENTO - DIVERGENCIA DE INFORMAÇÕES ENTRE PROJETO E ORÇAMENTO	1
VISTORIA PRÉVIA – PROVIDENCIAR	1

Fonte: Correio SISBB, Maio de 2008

ANEXO H – DILIGÊNCIAS JUNHO DE 2008

OPERAÇÕES COM DILIGÊNCIAS / DEVOLVIDAS	
PROPOSTAS ENVIADAS	15
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	11
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	0
DILIGÊNCIAS	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	6
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO PROPONENTE	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - ÁREAS NÃO DISPONÍVEIS NO CADASTRO	1
CAPACIDADE DE PAGAMENTO - ENDIVIDAMENTO SCR - FALTOU RELAÇÃO DE DÍVIDAS COM TERCEIROS	1
CARTA DE ANUÊNCIA - FALTOU PARA A ATIVIDADE PECUÁRIA	1
CARTA DE ANUÊNCIA - PRAZO INFERIOR AO DO FINANCIAMENTO	1
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
GARANTIA - CONFIRMAR GRAU DE VINCULAÇÃO DA HIPOTECA	1
GARANTIA - CÓPIA ATUALIZADA DA MATRÍCULA	1
GARANTIA - ENVIAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	2
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO - CONFIRMAR	1
PROJETO - FALTA DE RECOMENDAÇÃO AGRONÔMICA EXPEDIDA POR PROFISSIONAL	2

Fonte: Correio SISBB, Junho de 2008

ANEXO I – DILIGÊNCIAS JULHO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	8
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	3
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	1
DILIGÊNCIAS	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO INTERVENIENTE	1
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
IMÓVEL DE LOCALIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO - INFORMAR NUMERO DA MATRÍCULA	1
FINAME - INFORMAR CÓDIGO DO BEM FINANCIADO	1
GARANTIA - APRESENTAR TÍTULO DE PROPRIEDADE	1
GARANTIA - APRESENTAR CERTIDÃO QUINZENÁRIA	1
CADASTRO - CADASTRAR CÔNJUGE DO PROPONENTE	1
CADASTRO - CADASTRAR RENDA DE OUTRAS ATIVIDADES DO PROPONENTE	1
DEVOLUÇÕES	
LINHA DE CRÉDITO INATIVA	1

Fonte: Correio SISBB, Julho de 2008

ANEXO J – DILIGÊNCIAS AGOSTO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	1
DILIGÊNCIAS	0
DEVOLUÇÕES	
DILIGÊNCIA - NÃO ATENDIDA	1

Fonte: Correio SISBB, Agosto de 2008

ANEXO L – DILIGÊNCIAS SETEMBRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	3
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	2
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	0
DILIGÊNCIAS	
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
GARANTIA - APRESENTAR CERTIDÃO QUINZENÁRIA	1
GARANTIA - APRESENTAR TÍTULO DE PROPRIEDADE	1
GARANTIA - VALIDAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	1
DECLARAÇÃO DE RECURSOS CONTROLADOS - FALTA ASSINATURA	1
DEVOLUÇÕES	

Fonte: Correio SISBB, Setembro de 2008

ANEXO M – DILIGÊNCIAS OUTUBRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	3
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	0
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	0
DILIGÊNCIAS	
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	
GARANTIA - APRESENTAR CERTIDÃO QUINZENÁRIA	
GARANTIA - APRESENTAR TÍTULO DE PROPRIEDADE	
GARANTIA - VALIDAR LAUDO DE OPINIÃO DE VALOR	
DECLARAÇÃO DE RECURSOS CONTROLADOS - FALTA ASSINATURA	
DEVOLUÇÕES	
EM OUTUBRO NÃO TEVE DILIGÊNCIAS OU DEVOLUÇÕES	

Fonte: Correio SISBB, Outubro de 2008

ANEXO N – DILIGÊNCIAS NOVEMBRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	3
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	3
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	1
DILIGÊNCIAS	
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
GARANTIA - APRESENTAR CERTIDÃO QUINZENÁRIA	1
CADASTRO - ATUALIZAR CADASTRO DO INTERVENIENTE	1
ORÇAMENTO - DIVERGENCIA DE INFORMAÇÕES ENTRE PROJETO E ORÇAMENTO	1
GARANTIA - APRESENTAR CCIR	1
BEM FINANCIADO - INFORMAR CNPJ DA EMPRESA QUE VAI FATURAR O BEM	1
GARANTIA - APRESENTAR TÍTULO DE PROPRIEDADE	2
DEVOLUÇÕES	
GARANTIA - APRESENTAR TÍTULO DE PROPRIEDADE	1

Fonte: Correio SISBB, Novembro de 2008

ANEXO O – DILIGÊNCIAS DEZEMBRO DE 2008

PROPOSTAS ENVIADAS	4
PROPOSTAS COM DILIGÊNCIAS	3
PROPOSTAS DEVOLVIDAS	1
DILIGÊNCIAS	
BEM FINANCIADO - INFORMAR DADOS DOS BENS FINANCIADOS	1
CONTRIBUIÇÃO INSS - CND INSS OU DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE	1
DECLARAÇÃO DE RECURSOS CONTROLADOS - FALTA ASSINATURA	1
PROJETO - DIVERGÊNCIA ENTRE PROJETO E SUMULA DO LIMITE DE CRÉDITO	1
GARANTIA - REGULARIZAR ITR	1
DEVOLUÇÕES	
PROJETO - DIVERGÊNCIA ENTRE PROJETO E SUMULA DO LIMITE DE CRÉDITO	1

Fonte: Correio SISBB, Dezembro de 2008