

Relatório de atividades da Ouvidoria do FNE

Ano 2022



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL



SUMÁRIO

I - Apresentação.....	4
II - Atividades.....	5
TABELA 1 - Demandas de Ouvidoria total BNB	5
TABELA 2 – Total de demandas (Ouvidoria FNE 2022).....	6
TABELA 3 - Demandas de Ouvidoria BNB, total por Estado.....	6 e 7
TABELA 4 - Reclamações Ouvidoria BNB, total por segmento.....	7
TABELA 5 – Reclamações Ouvidoria BNB, total por Programa.....	8
TABELA 6 – Reclamações Ouvidoria BNB, total por assunto.....	9
III – Conclusões.....	10



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE

Relatório de Atividades Exercício 2022

I - Apresentação

Em atendimento ao disposto no art. 18-A, da Lei nº 7.827, de 27.09.1989, com a alteração dada pelo § 2º do art. 18-A, da Lei nº 12.716, de 21.09.2012, o Conselho Deliberativo desta Superintendência, a par da Proposição nº 118/2018, de 13.06.2018, através da Resolução nº 120/2018, de 11.12.2018, aprovou a instituição da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, bem como a sua organização e funcionamento – Regulamento.

A Ouvidoria do FNE tem como objetivo atender às sugestões, reclamações e pedidos de informação dos cidadãos, que se utilizam dos recursos provenientes do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste. O FNE administrado pelo Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, também pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste e Banco do Nordeste do Brasil S.A., o qual também é o responsável pela operacionalização das atividades bancárias. As atribuições do ouvidor da Ouvidoria do FNE são exercidas cumulativamente pelo ouvidor da SUDENE, conforme dispõe os normativos acima referenciados.

Consoante a esses instrumentos legais esta Ouvidoria apresenta o Relatório de Desempenho do Exercício de 2022, enfatizando que a elaboração deste documento está baseada nas informações fornecidas pelo Banco do Nordeste do Brasil, uma vez que a maioria das manifestações dos clientes são encaminhadas diretamente àquele Banco, em vez da Ouvidoria do FNE, que em todo exercício de 2022 recebeu apenas 12 (doze) pedidos de informação.

Quanto a este aspecto, vemos com naturalidade o fato dos clientes do FNE se dirigirem preferencialmente ao Banco do Nordeste e não à Ouvidoria do FNE, uma vez que os clientes tratam de suas operações bancárias diretamente com o Banco, mesmo considerando a ampla divulgação da Ouvidoria do FNE, que é feita pelo Banco do Nordeste em sua página na internet.

A Ouvidoria do FNE tem como áreas solucionadoras as estruturas funcionais da Diretoria de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos (DFIN), particularmente a Coordenação-Geral de Fundos de Desenvolvimento e Financiamento (CGDF) e o Banco do Nordeste do Brasil, instituição financeira operadora dos recursos desse Fundo, para onde são encaminhadas as manifestações que necessitem de tratamento e pronunciamento técnicos específicos, observadas suas respectivas competências, conforme institui a Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e suas alterações e normas complementares.

II - Atividades

No decorrer do Exercício de 2022 o Banco do Nordeste do Brasil recebeu 270 conforme pode se verificar na **TABELA 1**.

DEMANDAS OUVIDORIA TOTAL BNB- FONTE FNE-2022	
MÊS 2022	RECLAMAÇÕES
JANEIRO	13
FEVEREIRO	26
MARÇO	25
ABRIL	12
MAIO	20
JUNHO	24
JULHO	28
AGOSTO	25
SETEMBRO	22
OUTUBRO	17
NOVEMBRO	28
DEZEMBRO	30
TOTAL	270

Não obstante a ampla divulgação da Ouvidoria do FNE feita por parte do Banco do Nordeste do Brasil em sua página na Internet, foram encaminhadas a esta Ouvidoria, através da Plataforma Fala.BR, 12 manifestações, sendo 6 solicitações, 4 reclamações, 1 comunicação e 1 sugestão, conforme pode ser observado na **TABELA 2** que se segue.

TOTAL DE DEMANDAS OUVIDORIA FNE-2022	
MÊS 2022	RECLAMAÇÕES
JANEIRO	3
FEVEREIRO	2
MARÇO	2
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	1
AGOSTO	0
SETEMBRO	2
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	1
TOTAL	12

DEMANDAS DE OUVIDORIA BNB, TOTAL POR ESTADO.

Assim como no ano passado a maioria das manifestações de reclamação são oriundas dos Estados do Ceará (30,3%), Bahia (14,2%) e Pernambuco (13,9%), unidades da Região Nordeste onde se concentra a maior parte do PIB regional, conforme **TABELA 3** abaixo. As reclamações foram motivadas por demora na tramitação de proposta de renegociação e liquidação de dívida (110); atendimento (30), análise e contratação de crédito (29), desembolso (29), restrição cadastral (26), pagamentos, cobrança, garantia, tarifas, encargos ou anuidades, cadastro, conta-corrente, internet, mobile banking e seguro (50), conforme **Tabela 3** abaixo:

TABELA 3

Estado	Reclamações	% do Total
CE	83	30,3%
BA	39	14,2%
PE	38	13,9%
MA	23	8,4%
PI	21	7,7%
PB	18	6,6%
MG	17	6,2%
SE	15	5,5%
RN	11	4,0%
AL	8	2,9%
ES	1	0,4%
Total	274	100%

FORNE FNE – 2022

RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB, TOTAL POR SEGMENTO.

Entre os segmentos que apresentaram algum tipo de reclamação destacam-se a Micro e Pequena Empresa (39,4%), Microempreendedor Rural (20,4%), Pessoa Física (11,7%), Pequeno e Miniprodutor Rural (9,1%), Agricultura Familiar (7,7%), Microempreendedor Urbano (6,6%), e Empresarial (3,3%), conforme a tabela 4 abaixo:

Segmento do Cliente	Reclamações	% Total
Micro e Pequena Empresa	108	39,4%
Microempreendedor Rural	56	20,4%
Pessoa Física	32	11,7%
Pequeno e Miniprodutor Rural	25	9,1%
Agricultura Familiar	21	7,7%
Microempreendedor Urbano	18	6,6%
Empresarial	9	3,3%
Não se aplica(*)	5	1,8%
Total	274	100%

RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB, TOTAL POR PROGRAMA.

Com relação aos programas com recursos oriundos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) que apresentaram mais reclamações tivemos o PRONAF GRUPO “B” – FNE (14,6%), FBE-MPE-SERVIÇOS (14,2%), FNE-/MPE-COMÉRCIO (12,8%), FNE VERDE SOL PESSOA FÍSICA (10,2%), RURAL (8,0%), PRONAF-MAIS ALIMENTOS (FNE) (3,6%), FNE-MPE-TURISMO (3,3%), PRONAF-B/PLANO-SAFRA SEMIÁRIDO (2,6%), FNE-MPE-INDÚSTRIA (2,6%), CREDIAMIGO (2,6%), FNE/PRONAF-SEMIÁRIDO/SECA 2012 (2,2%), FNE-COMÉRCIO (1,8%), PRONAF GRUPO “A” – FNE (1,5%) e OUTROS (20,1%), conforme **Tabela 5**, abaixo.

Programa	Quantidade	% do Total
PRONAF GRUPO "B" - FNE	40	14,6%
FNE-MPE-SERVICOS	39	14,2%
FNE-MPE-COMERCIO	35	12,8%
FNE VERDE SOL PESSOA FISICA	28	10,2%
RURAL	22	8,0%
PRONAF-MAIS ALIMENTOS (FNE)	10	3,6%
FNE-MPE-TURISMO	9	3,3%
PRONAF-B/PLANO-SAFRA SEMIARIDO	7	2,6%
FNE-MPE-INDUSTRIA	7	2,6%
CREDIAMIGO	7	2,6%
FNE/PRONAF-S.ARID/SECA-2012-OUTROS	6	2,2%
FNE-COMERCIO	5	1,8%
PRONAF GRUPO "A" - FNE	4	1,5%
(*)OUTROS	55	20,1%
Total	274	100%

RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB, TOTAL POR ASSUNTO.

TABELA 6

Assuntos	Quantidade
RENEGOCIAÇÃO/ LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	110
Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente	47
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	34
Impossibilidade de renegociar pelo valor proposto pelo Banco	6
Não acatamento de proposta de valor apresentado pelo cliente	5
Questionamento sobre regularização de operação em atraso/irregular	5
Demais ocorrências	13
ATENDIMENTO	30
Não recebimento de documentos (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.)	18
Contatos excessivos para cobrança de débitos	4
Tratamento inadequado no atendimento da agência	4
Dificuldade em contatar agência/canais de atendimento	2
Não recebimento de resposta do Banco	1
Questionamento sobre documentação (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.)	1
ANÁLISE/ CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	29
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	14
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	5
Contestação de débito indevido em saldo de empréstimo/ financiamento	2
Discordância de condições/ cláusulas de instrumento contratual	2
Falta de enquadramento nas regras de concessão de crédito	2
Demais ocorrências	4
DESEMBOLSO	29
Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo	13
Demora do desembolso para pagamento de fornecedor	6
Exigência de documentação para desembolso	6
Demora na vistoria técnica para desembolso	3
Impossibilidade de desembolso devido a débitos em atraso	1
RESTRIÇÃO CADASTRAL	26
Desconhecimento da dívida que gerou restrição cadastral	9
Inclusão/Manutenção indevida de restrição cadastral	9
Inclusão/Manutenção/Demora na baixa de registro no SCR	5
Demora na exclusão de restrição cadastral após formalização da renegociação/liquidação de dívida	3
PAGAMENTOS / COBRANÇA / GARANTIA / TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / CADASTRO / CONTACORRENTE / INTERNET/MOBILE BANKING / SEGURO	50
Demais ocorrências	50
Total	270

CONCLUSÕES.

Apesar de criada em dezembro de 2018, sendo objeto de divulgação e promoção, contando inclusive com links nas páginas eletrônicas da SUDENE e do BNB, ainda assim, a Ouvidoria do FNE tem sido pouco demandada pelos beneficiários dos recursos desse Fundo, tendo no Exercício de 2022 recebido apenas 12 manifestações contra 270 recebidas pelo Banco do Nordeste do Brasil, isso se justifica em virtude da proximidade que se cria dos beneficiários com a instituição bancaria, tendo em vista que o Banco é o que opera o FNE e com isso termina criando uma intima relação com os mesmos.

No entanto entendemos que não há prejuízo para os referidos beneficiários, uma vez que grande parte dos questionamentos que entram na Ouvidoria do FNE, são encaminhadas à referida instituição bancaria, tendo em vista serem os detentores da operacionalidade.



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Edifício Souza Melo Tower

Boa Viagem – Recife/PE – CEP 51.111-021

Telefones: (81) 2102-2028 (Ouvidor) e (81) 2102-2108

DANILO JORGE DE BARROS CABRAL
SAMARA ARCOVERDE CALVALCANTI
MANOEL ALEXANDRE COSTA LEITÃO

Superintendente
Chefe de Gabinete
Ouvidor

Equipe Técnica:

Maria Magali Costa
Francisco Ferreira Lima Junior