

OUVIDORIA DO FNE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2021



**Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE
Relatório de Atividades Exercício 2021**

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| I - Apresentação | 4 |
| II - Atividades..... | 6 |
| TABELA 1 – Demandas de Ouvidoria..... | 6 |
| TABELA 2 – Demandas Encaminhadas pela Ouvidoria do FNE | 7 |
| TABELA 3 – Demandas de Ouvidoria por Estado | 7 |
| TABELA 4 – Demandas de Ouvidoria por Segmento..... | 8 |
| TABELA 5 – Demandas por Programa..... | 9 |
| TABELA 6 - Assuntos | 10 |
| III – Conclusões e Recomendações | 11 |



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

Relatório de Atividades Exercício 2021

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 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, cabendo à Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste sua administração e ao Banco do Nordeste do Brasil sua operação. 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 2021, 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 é encaminhada diretamente àquele Banco, em vez da Ouvidoria do FNE, que em todo exercício de 2021 recebeu apenas 10 (dez) 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 (DPLAN), 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 2021 o Banco do Nordeste do Brasil recebeu 385 manifestações, sendo 381 tipificadas como reclamações, 3 como denúncias e 1 como elogio conforme pode se verificar na TABELA 1.

TABELA 1 – Demandas de Ouvidoria

| Total de Demandas ¹ | 2021.1 | 2021.2 | Variação % | |
|--------------------------------|------------|-----------------------|------------|------------|
| Quantidade | 211 | 174 | -17,54% | |
| Mês 2021 | Reclamação | Denúncia ² | Elogio | Total |
| Janeiro | 35 | 0 | 0 | 35 |
| Fevereiro | 22 | 0 | 0 | 22 |
| Março | 36 | 0 | 0 | 36 |
| Abril | 46 | 0 | 0 | 46 |
| Maiο | 34 | 0 | 0 | 34 |
| Junho | 36 | 2 | 0 | 38 |
| Julho | 34 | 0 | 0 | 34 |
| Agosto | 32 | 1 | 0 | 33 |
| Setembro | 38 | 0 | 0 | 38 |
| Outubro | 31 | 0 | 1 | 32 |
| Novembro | 25 | 0 | 0 | 25 |
| Dezembro | 12 | 0 | 0 | 12 |
| Total | 381 | 3 | 1 | 385 |

Fonte: BNB

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, tão somente 10 manifestações, sendo 7 solicitações, 2 reclamações e 1 sugestão, conforme pode ser observado na TABELA 2 que se segue.

TABELA 2 – Demandas Encaminhadas pela Ouvidoria do FNE

| Reclamações Ouvidoria FNE | 2021.1 | 2021.2 | 2021 |
|---------------------------|------------|---------------|-----------|
| Quantidade | 6 | 5 | 11 |
| Mês 2021 | Quantidade | | Total |
| | Fonte FNE | Outras Fontes | |
| Janeiro | 1 | 0 | 1 |
| Fevereiro | 0 | 0 | 0 |
| Março | 1 | 0 | 1 |
| Abril | 1 | 1 | 2 |
| Maio | 1 | 0 | 1 |
| Junho | 1 | 0 | 1 |
| Julho | 0 | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 |
| Setembro | 0 | 0 | 0 |
| Outubro | 0 | 0 | 0 |
| Novembro | 3 | 0 | 3 |
| Dezembro | 2 | 0 | 2 |
| Total | 10 | 1 | 11 |

Fonte: BNB

Assim como no ano passado a maioria das manifestações de reclamação são oriundas dos estados do Ceará (30%), Bahia (20%) e Pernambuco (11%), 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 de dívida; renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente; demora na tramitação de proposta de concessão de crédito; demora na liberação de recursos sem especificação de motivo; e questionamento do aumento da parcela de operações de crédito.

TABELA 3 – Demandas de Ouvidoria por Estado

| Estado | Reclamações | Denúncias | Elogios | Total | % do Total |
|--------------|-------------|-----------|----------|------------|-------------|
| CE | 115 | 0 | 0 | 115 | 30% |
| BA | 75 | 1 | 1 | 77 | 20% |
| MA | 32 | 0 | 0 | 32 | 8% |
| RN | 34 | 0 | 0 | 34 | 9% |
| MG | 25 | 0 | 0 | 25 | 6% |
| PE | 43 | 0 | 0 | 43 | 11% |
| PB | 21 | 1 | 0 | 22 | 6% |
| PI | 16 | 1 | 0 | 17 | 4% |
| AL | 9 | 0 | 0 | 9 | 2% |
| SE | 11 | 0 | 0 | 11 | 3% |
| Total | 381 | 3 | 1 | 385 | 100% |

Fonte: BNB

Entre os segmentos que apresentaram algum tipo de reclamação destacam-se a Micro e Pequena Empresa (49%), Pequeno e Micro Produtor Rural (14%), Pessoa Física (10%), Microempreendedor Rural (9%) e Agricultura Familiar (8%), conforme a TABELA 4 abaixo.

TABELA 4 – Demandas de Ouvidoria por Segmento

| Segmento do Cliente | Reclamações | % Total |
|-------------------------------------|--------------------|----------------|
| Micro e Pequena Empresa | 187 | 49% |
| Pequeno e <u>Miniprodutor</u> Rural | 55 | 14% |
| Microempreendedor Rural | 36 | 9% |
| Agricultura Familiar | 29 | 8% |
| Pessoa Física | 40 | 10% |
| Microempreendedor Urbano | 17 | 4% |
| Empresarial | 9 | 2% |
| Agronegócio - Pessoa Física | 1 | 0,3% |
| Médio Produtor Rural | 1 | 0,3% |
| Não se aplica(*) | 6 | 2% |
| Total | 381 | 100% |

Fonte: BNB

Com relação aos programas com recursos oriundos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) que apresentaram mais reclamações tivemos O FNE/MPE/Comércio (23%), FNE/MPE/Serviços (13%), Rural (12%), FNE Verde Sol Pessoa Física (11%)e Outros (20%), conforme a TABELA 5 abaixo.

TABELA 5 – Demandas por Programa

| Programa | Quantidade | % do Total |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| FNE-MPE-COMERCIO | 89 | 23% |
| FNE-COMERCIO | 5 | 1% |
| RURAL | 44 | 12% |
| FNE-MPE-SERVICOS | 48 | 13% |
| FNE-MPE-TURISMO | 4 | 1% |
| FNE VERDE SOL PESSOA FISICA | 42 | 11% |
| PRONAF-MAIS ALIMENTOS (FNE) | 12 | 3% |
| AGROAMIGO | 16 | 4% |
| PRONAF SEMI-ARIDO - FNE | 16 | 4% |
| PRONAF GRUPO "B" - FNE | 12 | 3% |
| FNE VERDE MPE COMERCIO | 4 | 1% |
| FNE-MPE-INDUSTRIA | 11 | 3% |
| OUTROS | 78 | 20% |
| Total | 381 | 100% |

Fonte: BNB

Entre as manifestações recebidas pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB), 123 trataram de Renegociação/Liquidação de Dívidas; 92 demandaram Análise/Contratação de Crédito; 60 se referiam a Desembolso, notadamente a demora na liberação de recursos, demora no desembolso para pagamento de fornecedor, exigência de documentação para desembolso; 14 foram reclamações quanto ao Atendimento; 25 questionaram aumento nas parcelas de Pagamentos; 40 manifestações se referiram a Restrição Cadastral e 27 catalogadas como Demais Ocorrências totalizando 381 manifestações no Exercício de 2021. Veja TABELA 6.

TABELA 6 - Assuntos

| Assuntos | Quantidade |
|---|------------|
| RENEGOCIAÇÃO/ LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS | 123 |
| Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente | 39 |
| Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida | 41 |
| Impossibilidade de renegociar pelo valor proposto pelo Banco | 7 |
| Impossibilidade de renegociar dívida para empresa paralisada/encerrada | 9 |
| Questionamento do indeferimento de proposta de renegociação de dívida | 4 |
| Não enquadramento da dívida em dispositivo legal | 4 |
| Demais ocorrências | 19 |
| ANÁLISE/ CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO | 92 |
| Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito | 68 |
| Contestação de débito indevido em saldo de empréstimo/ financiamento | 3 |
| Falta de enquadramento nas regras de concessão de crédito | 3 |
| Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito | 4 |
| Demora na vistoria técnica para contratação de operação de crédito | 2 |
| Demais ocorrências | 12 |
| DESEMBOLSO | 60 |
| Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo | 38 |
| Demora do desembolso para pagamento de fornecedor | 13 |
| Exigência de documentação para desembolso | 5 |
| Valor desembolsado diferente do contratado | 2 |
| Demais ocorrências | 2 |
| ATENDIMENTO | 14 |
| Não recebimento de documentos (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.) | 11 |
| Contatos excessivos para cobrança de débitos | 1 |
| Não recebimento de resposta do Banco | 1 |
| Questionamento sobre documentação (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.) | 1 |
| PAGAMENTOS | 25 |
| Questionamento do aumento da parcela de operações de crédito | 23 |
| Dificuldade para efetuar liquidação antecipada de operação de crédito | 2 |
| RESTRIÇÃO CADASTRAL / GARANTIA / CADASTRO / CONTACORRENTE / TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / SEGURO / CARTÕES / CONTESTAÇÃO DE DÉBITO/COBRANÇA | 40 |
| Demais ocorrências | 27 |
| Total | 381 |

Fonte: BNB

III – Conclusões e Recomendações

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 2021 recebido apenas 10 manifestações contra 381 recebidas pelo Banco do Nordeste do Brasil. Sugerimos que esta Superintendência, através de sua Ouvidoria e com o apoio da Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional, promova uma maior divulgação da Ouvidoria do FNE, através das mídias sociais da Autarquia.

**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

| | | |
|----------------------------------|---|-------------------|
| General Carlos César Araújo Lima | - | Superintendente |
| Carlos Pedro dos Santos Neto | - | Chefe de Gabinete |
| Sérgio Wanderley Silva | - | Diretor da DFIN |
| Manoel Alexandre Costa Leitão | - | Ouvidor |

Equipe Técnica

Maria Magali Costa

Francisco Ferreira Lima Junior