



Relatório das Atividades da Ouvidoria do FNE

Ano 2023



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL





MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA DO FNE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2023

Souza Melo Tower, Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Boa Viagem, Recife-PE - CEP: 51.111-021

Fone: 55 (81) 2102-2028 e 2102-2108

e-mail: ouvidoria.fne@sudene.gov.br

Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE

Relatório de Atividades Exercício 2023

Sumário

I.APRESENTAÇÃO.....	1
a. Finalidade	
b. Missão	
c. Visão	
d. Valores	
II.SUDENE (MAPA ESTRATÉGICO)	2
III.ATIVIDADES	3
a.TABELA 1 - Total de demandas OUV/BNB – 2023	3
b.TABELA 2 - Total de demandas OUV/FNE – 2023	4
c.TABELA 3 - Total de demandas OUV/BNB por Estado.....	4
d.TABELA 4 - Reclamações por segmento OUV/BNB.....	5
e.TABELA 5 - Reclamações OUV/BNB, total por programa.....	5
f. TABELA 6 - Reclamações OUV/BNB por Estado.....	6
IV.PRINCIPAIS DEMANDAS - 2023.....	7
V.CONCLUSÕES.....	7
VI.SIGLAS.....	8

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 2023

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 - MIDR, assim como pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE e Banco do Nordeste do Brasil - BNB, sendo este último também 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 2023, enfatizando que a elaboração deste documento é um trabalho realizado em parceria com o Banco do Nordeste do Brasil – BNB, uma vez que as manifestações dos clientes são encaminhadas tanto para aquela instituição bancária, como também para a Ouvidoria do FNE.

Observamos também que houve uma demanda maior de manifestações sendo recepcionadas pela OUV/BNB. Isso ocorre porque os clientes do FNE se dirigem preferencialmente ao Banco do Nordeste e não à Ouvidoria do FNE, uma vez que tratam de suas operações bancárias diretamente com o banco.

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 - BNB, 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 – Sudene (MAPA ESTRATÉGICO)

a. **Finalidade**

A Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, criada pela Lei Complementar nº 125, de 03/01/2007, é uma autarquia especial, administrativa e financeiramente autônoma, vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR, tendo como objetivo promover o desenvolvimento incluyente e sustentável da área de sua atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

b. **Missão**

Promover o desenvolvimento incluyente e sustentável do Nordeste e do norte de Minas Gerais e Espírito Santo, por meio do planejamento, da articulação e do estímulo à inovação, para aumento da cooperatividade regional e melhoria da qualidade de vida.

c. **Visão**

Ser reconhecida pela sociedade como agente relevante no planejamento, implementação e avaliação das políticas públicas, visando o aumento da competitividade, o incentivo à inovação e a redução das desigualdades sociais.

d. **Valores**

Comprometimento com o interesse público; Inovação; Ética; Foco em resultados; Cooperação; Pensamento sistêmico e Valorização das pessoas.

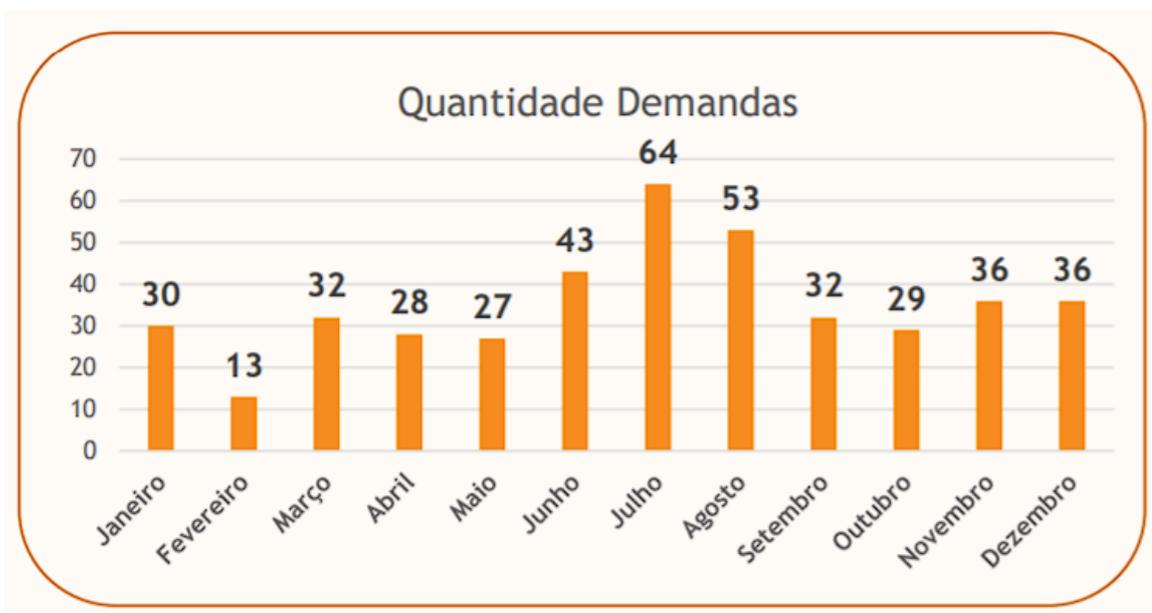
III- Atividades

a. TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB-2023

Números referentes à Ouvidoria do BNB, no decorrer do exercício de 2023:

TABELA 1	
TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB-2023	
MÊS	QUANT. DEMANDAS
Janeiro	30
Fevereiro	13
Março	32
Abril	28
Mai	27
Junho	43
Julho	64
Agosto	53
Setembro	32
Outubro	29
Novembro	36
Dezembro	36
TOTAL	423

Fonte: BNB



Fonte: BNB

b. TOTAL DE DEMANDAS OUV/FNE-2023 NA PLATAFORMA Fala.BR

Números referentes à Ouvidoria do FNE, junto à Sudene, no decorrer do exercício de 2023.

Durante o exercício de 2023, foram encaminhadas à Ouvidoria do FNE, através da Plataforma Fala.BR, 11 manifestações, sendo 3 Solicitações, 2 Comunicações, 2 Reclamações, 2 Denúncias, 1 Sugestão e 1 Simplifique, conforme discriminado na tabela 2 abaixo:

TABELA 2	
TOTAL DE DEMANDAS OUV/FNE-2023 Fala.BR	
MÊS	QUANT. DEMANDAS
Janeiro	1
Fevereiro	1
Março	-
Abril	2
Mai	1
Junho	2
Julho	1
Agosto	1
Setembro	1
Outubro	-
Novembro	1
Dezembro	-
TOTAL	11

Fonte: OUV. FNE

c. TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB POR ESTADO.

No ano de 2022, os Estados com maior número de manifestações de reclamações foram: Ceará (30,3%), Bahia (14,2%), Pernambuco (13,9%) e Maranhão (8,4%).

Em 2023, o ranking ficou assim: Maranhão (20,3%), Paraíba (17,0%), Bahia e Ceará, respectivamente, (14,4%):

TABELA 3		
TOTAL DE DEMANDAS POR ESTADO		
ESTADO	DEMANDAS	% DO TOTAL
Maranhão	86	20,30%
Paraíba	72	17,00%
Bahia	61	14,40%
Ceará	61	14,40%
Pernambuco	45	10,60%
Piauí	44	10,40%
Minas Gerais	22	5,20%
Sergipe	14	3,30%
Rio Grande do Norte	8	1,90%
Alagoas	7	1,70%
Espírito Santo	3	0,70%
TOTAL	423	100%

Fonte: BNB

d. RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO OUV/BNB

Os segmentos de clientes em todos os canais apresentaram os seguintes tipos de reclamação: Microempreendedor Rural (42,1%), Micro e Pequena Empresa (18,0%), Agricultura Familiar (12,3%), Microempreendedor Urbano (9,9%), Pequeno e Miniprodutor Rural (9,2%), Pessoa Física (6,4%), Empresarial (1,2%), Agronegócio Pessoa Física (0,2%), Média Empresa (0,2%), não se aplica (0,2%) e Pessoa Física “não vinculada” (0,2%), conforme tabela 4:

TABELA 4		
RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO OUV/BNB		
SEGMENTO DO CLIENTE	RECLAMAÇÕES	% TOTAL
Microempreendedor Rural	178	42,1%
Micro e Pequena Empresa	76	18,0%
Agricultura Familiar	52	12,3%
Microempreendedor Urbano	42	9,9%
Pequeno e Miniprodutor Rural	39	9,2%
Pessoa Física	27	6,4%
Empresarial	5	1,2%
Agronegócio Pessoa Física	1	0,2%
Média Empresa	1	0,2%
Não se aplica	1	0,2%
Pessoa Física “não vinculada”	1	0,2%
TOTAL	423	100%

FONTES: BNB

e. RECLAMAÇÕES OUV/BNB (TOTAL POR PROGRAMA)

Referente aos Programas com recursos oriundos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), tivemos a seguinte distribuição:

TABELA 5		
RECLAMAÇÕES OUV/BNB (TOTAL POR PROGRAMA)		
SEGMENTO DO CLIENTE	RECLAMAÇÕES	% TOTAL
PRONAF GRUPO "B" -FNE	116	27,0%
AGROAMIGO	41	10,0%
FNE-MPE-COMÉRCIO	39	9,0%
RURAL	30	7,0%
FNE-MPE-SERVIÇOS	27	6,0%
PRONAF GRUPO- B/PLANO-SAFRA SEMIÁRIDO	23	5,0%
PRONAF SEMI-ÁRIDO-FNE	14	3,0%
PRONAF-MAIS ALIMENTOS (FNE)	14	3,0%
FNE-MPE-INDÚSTRIA	13	3,0%
CREDIAMIGO	12	3,0%
FNE/PRONAF-S.ARID/SECA-2012-OUTROS	10	2,0%
PRONAF GRUPO "A" -FNE	10	2,0%
OUTROS (*)	74	17,0%
TOTAL	423	100%

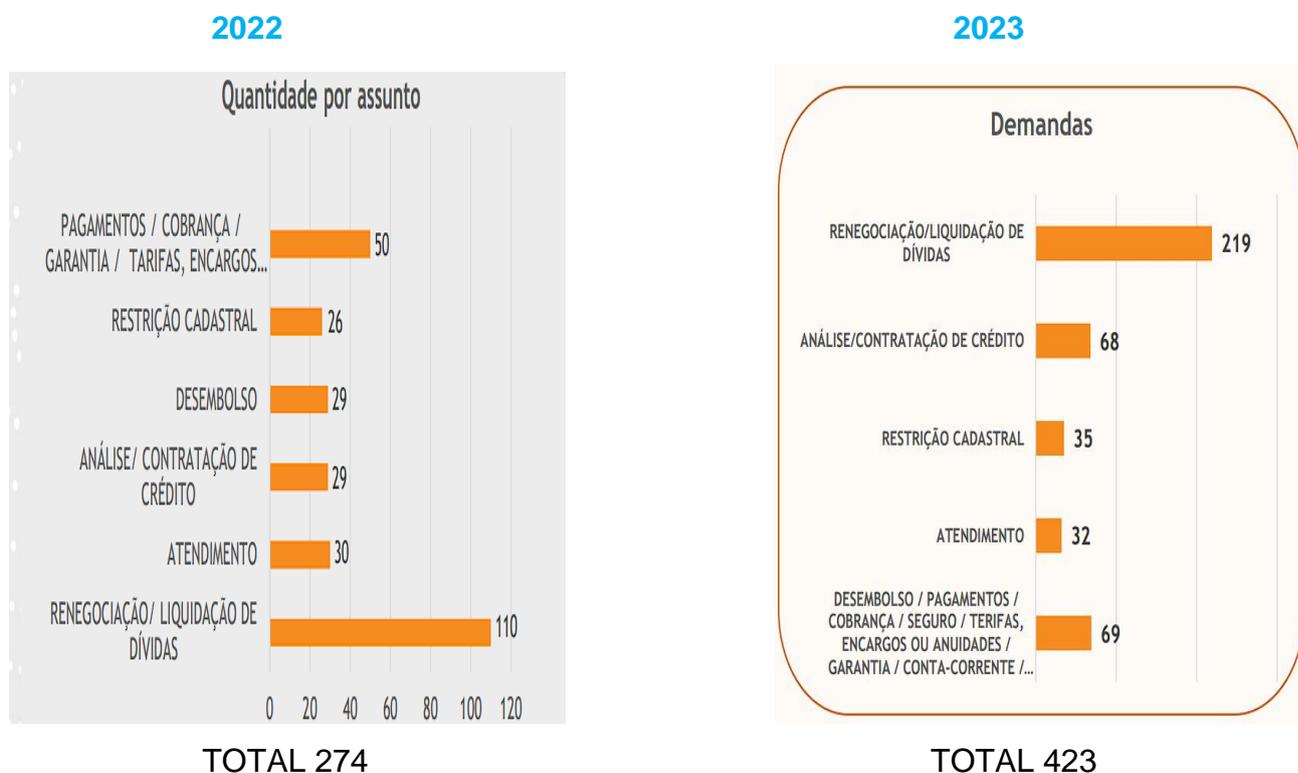
f. RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB, TOTAL POR ASSUNTO.

TABELA 6	
ASSUNTO	DEMANDAS
RENEGOCIAÇÃO/LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	219
Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente	143
Manifestação de renegociação de dívida com base na legislação de superendividamento	25
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	16
Impossibilidade de renegociar pelo valor proposto pelo Banco	10
Não acatamento de proposta de valor apresentado pelo cliente	10
Questionamento do indeferimento de proposta de renegociação de dívida	4
Questionamento sobre regularização de operação em atraso/irregular	4
Não enquadramento da dívida em dispositivo legal	3
Exigência de documentação para renegociação de dívida	1
Impossibilidade de renegociar dívida com desvio de crédito/inaplicação de recursos	1
Impossibilidade de renegociar dívida para empresa paralisada/encerrada	1
Permanência do saldo devedor do falecido em dívida não solidária	1
ANÁLISE/CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	68
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	37
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	11
Questionamento sobre operações de crédito	9
Não recebimento de boleto para pagamento de tarifa/ prestação de operação de crédito	3
Questionamento sobre P-FIES	3
Contestação de débito indevido em saldo de empréstimo/ financiamento	1
Demora da vistoria técnica para contratação de operação de crédito	1
Exigência de documentação para concessão de crédito	1
Questionamento da necessidade de regularizar operação em atraso/irregular para contratar nova operação de crédito	1
Suspeita de fraude na concessão de empréstimo/financiamento	1
RESTRIÇÃO CADASTRAL	35
Inclusão/Manutenção indevida de restrição cadastral	14
Desconhecimento da dívida que gerou restrição cadastral	13
Demora na exclusão de restrição cadastral após formalização da renegociação/liquidação de dívidas	6
Inclusão/Manutenção/Demora na baixa de registro no SCR	2
ATENDIMENTO	32
Não recebimento de documentos (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.)	14
Questionamento sobre documentação (contratos, boletos, extratos, cálculos e etc.)	9
Dificuldade em contatar agência/canais de atendimento	4
Não recebimento de resposta do Banco	3
Tratamento inadequado no atendimento da agência	2
DESEMBOLSO / PAGAMENTOS / COBRANÇA / SEGURO / TERIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / GARANTIA / CONTA-CORRENTE / SISTEMA DE COBRANÇA	69
TOTAL	423

IV- PRINCIPAIS DEMANDAS 2023

Quadro comparativo 2022-2023, referente ao ranking das 5 principais demandas por assunto:

DEMANDAS POR ASSUNTO



V- CONCLUSÕES

Embora tenha sido institucionalizada em dezembro de 2018 e sua divulgação ocorra através de diversos canais, incluindo em links disponibilizados nas páginas eletrônicas da SUDENE e do BNB, a Ouvidoria do FNE ainda enfrenta uma baixa demanda por parte dos beneficiários dos recursos desse Fundo que pode ser atribuída principalmente à relação direta que os beneficiários estabelecem com o Banco do Nordeste do Brasil (BNB), operador do fundo. Como mencionado, essa proximidade gera uma preferência dos beneficiários em lidar diretamente com o banco para resolver quaisquer questões ou preocupações relacionadas aos recursos do FNE.

No ano em referência, 2023, foram 11 manifestações recebidas pela Ouvidoria do FNE enquanto que pela Ouvidoria do BNB foram 423.

No entanto, é fundamental que a Ouvidoria do FNE continue a ser divulgada e promovida para garantir que os beneficiários estejam cientes deste canal de comunicação e resolução de problemas e outros assuntos mais, caso sintam a necessidade. A conscientização sobre a função e o papel da Ouvidoria pode contribuir para um maior uso e eficácia desse recurso, garantindo assim uma prestação de serviços mais abrangente e transparente dentro do contexto do FNE.

VI- SIGLAS

BNB - Banco do Nordeste do Brasil

CGDF - Coordenação – Geral de Fundos de Desenvolvimento e Constitucional de Financiamento

DFIN - Diretoria de Gestão de fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FNE - Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste



**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 Superintendente
SAMARA ARCOVERDE CAVALCANTI Chefe de Gabinete
MANOEL ALEXANDRE COSTA LEITÃO Ouvidor

Equipe Técnica:

MARIA MAGALI COSTA
FRANCISCO FERREIRA LIMA JUNIOR