

OUVIDORIA DO FNE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2024





MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA DO FNE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2024

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 2024

SUMÁRIO

I.	APRESENTAÇÃO	1
II.	SUDENE (Mapa Estratégico)	2
	a. Finalidade	
	b. Missão	
	c. Visão	
	d. Valores	
III.	ATIVIDADES	3
	a. TABELA 1 – Total de Demandas da Ouvidoria do BNB – 2024	3
	b. TABELA 2 – Total de Demandas da Ouvidoria do FNE – 2024	4
	c. TABELA 3 - Total de Demandas da Ouvidoria do BNB por Estado	4
	d. TABELA 4 – Reclamações por Segmento Ouvidoria do BNB – 2024	5
	e. TABELA 5 – Reclamações Ouvidoria do BNB Total por Programa	6
	f. TABELA 6 – Reclamações Ouvidoria do BNB por Estado	7
IV.	CONCLUSÕES	8
V.	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 2024

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 2024, 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 Ouvidoria do 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 includente 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 sustentável, por meio do planejamento regional, do fomento do setor produtivo, do estímulo à inovação e da parceria com a sociedade, visando reduzir as desigualdades sociais e econômicas e melhorar a qualidade de vida da população do Nordeste, do norte de Minas Gerais e do norte do Espírito Santo.

c. *Visão*

Ser reconhecida como a principal instituição de planejamento, implementação e avaliação de políticas públicas, visando a redução das desigualdades sociais e o aumento da competitividade regional.

d. *Valores*

Comprometimento com o interesse público; Inovação; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Compromisso social; Valorização das pessoas; e Cooperação.

III- ATIVIDADES

a. TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO BNB-2024

Números referentes à Ouvidoria do BNB no decorrer do exercício de 2024:

TABELA 1	
TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB-2024	
MÊS	QUANT. DEMANDAS
Janeiro	27
Fevereiro	31
Março	40
Abril	38
Maio	37
Junho	30
Julho	40
Agosto	40
Setembro	39
Outubro	35
Novembro	32
Dezembro	28
TOTAL	417

Fonte: OUV/BNB

b. TOTAL DE DEMANDAS OUV/FNE-2024 NA PLATAFORMA Fala.BR

Números referentes à Ouvidoria do FNE, junto à SUDENE, no decorrer do exercício de 2024.

Durante o exercício de 2024, foram encaminhadas à Ouvidoria do FNE, através da Plataforma Fala.BR, 11 manifestações, sendo 4 Reclamações; 4 Comunicações; 2 Solicitações e 1 Denúncia, conforme discriminado na Tabela 2 abaixo:

TABELA 2	
TOTAL DE DEMANDAS OUV/FNE-2024 Fala.BR	
MÊS	QUANT. DEMANDAS
Janeiro	-
Fevereiro	-
Março	2
Abril	1
Maio	3
Junho	1
Julho	-
Agosto	-
Setembro	2
Outubro	-
Novembro	1
Dezembro	1
TOTAL	11

Fonte: OUV/FNE

c. TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB POR ESTADO.

TABELA 3		
TOTAL DE DEMANDAS POR ESTADO		
ESTADO	DEMANDAS	% DO TOTAL
Maranhão	53	12,7
Paraíba	38	9,1
Bahia	77	18,5
Ceará	55	13,2
Pernambuco	57	13,7
Piauí	35	8,4
Minas Gerais	24	5,8
Sergipe	10	2,4
Rio Grande do Norte	38	9,1
Alagoas	19	4,6
Espírito Santo	5	1,2
TOTAL	417	100%

Fonte: OUV/BNB

d. RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO OUV/BNB

Os segmentos de clientes em todos os canais apresentaram os seguintes tipos de reclamação, conforme Tabela 4:

TABELA 4		
RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO OUV/BNB		
SEGMENTO DO CLIENTE	RECLAMAÇÕES	% TOTAL
Microempreendedor Rural	135	32,4
Micro e Pequena Empresa	88	21,1
Agricultura Familiar	56	13,4
Microempreendedor Urbano	40	9,6
Pequeno e Miniprodutor Rural	47	11,3
Pessoa Física	40	9,6
Empresarial	4	1,0
Agronegócio Pessoa Física	1	0,2
Não se aplica	6	1,4
TOTAL	417	100%

Fonte: OUV/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	97	23
FNE-MPE-SERVIÇOS	47	11
FNE-MPE-COMÉRCIO	39	9
PRONAF-MAIS ALIMENTOS - FNE	34	8
RURAL	28	7
PRONAF-B/PLANO-SAFRA SEMIÁRIDO	22	5
CREDIAMIGO	20	5
PRONAF SEMIÁRIDO - FNE	16	4
FNE-DITEC-PRODESA	12	3
FNE VERDE SOL PESSOA FÍSICA	11	3
PRONAF GRUPO "A" - FNE	11	3
FNE-MPE-INDÚSTRIA	10	2
NÃO SE APLICA	8	2
FIES ESTUDANTE	7	2
PRONAF MULHER - FNE	6	1
OUTROS*	49	12
TOTAL	417	100%

OBS: OUTROS – Demais programas com no máximo 5 (cinco) demandas.

f. RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB (TOTAL POR ASSUNTO)

TABELA 6	
ASSUNTO	DEMANDAS
RENEGOCIAÇÃO/LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	163
Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente	104
Questionamento sobre regularização de operação em atraso/irregular	14
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	11
Manifestação de renegociação de dívida com base na legislação de superendividamento	11
Não enquadramento da dívida em dispositivo legal	5
Impossibilidade de renegociar dívida para empresa paralisada/encerrada	3
Questionamento do indeferimento de proposta de renegociação de dívida	2
Impossibilidade de individualização de dívida solidária	1
Exigência de documentação para renegociação de dívida	1
Questionamento da divergência entre a proposta negociada e a apresentada pelo banco	1
ANÁLISE/CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	71
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	19
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	17
Questionamento sobre operações de crédito	13
Discordância sobre operações de crédito	12
Falta de enquadramento nas regras de concessão de crédito	4
Questionamento sobre P-FIES	3
Demora da visita gerencial para contratação de operação de crédito	1
Questionamento da necessidade de regularizar operação em atraso/irregular para contratar nova operação de crédito	1
Exigência de documentação para concessão de crédito	1
RESTRIÇÃO CADASTRAL	53
Inclusão/Manutenção indevida de restrição cadastral	26
Desconhecimento da dívida que gerou restrição cadastral	17
Inclusão/Manutenção/Demora na baixa de registro no SCR	8
Demora na exclusão de restrição cadastral após formalização da renegociação/liquidação de dívidas	2
PAGAMENTO	32
Não reconhecimento de dívida	27
Questionamento do aumento da parcela de operações de crédito	3
Fornecimento equivocado de boleto do BNB	1
Não repasse de recursos de pagamento de boleto em outra instituição financeira	1
DESEMBOLSO	28
Demora do desembolso para pagamento de fornecedor	13
Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo	12
Questionamento sobre desembolso para pagamento de fornecedor	3
ATENDIMENTO / COBRANÇA / SEGURO / TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / CONTA-CORRENTE / CONTESTAÇÃO DE DÉBITO/GARANTIA	70
TOTAL	417

IV – 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, 2024, foram 11 manifestações recebidas pela Ouvidoria do FNE enquanto que pela Ouvidoria do BNB foram 417.

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. 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.

V – 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
OVIDORIA**

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