Ouvidoria do FNE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2025



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

DO

FNE

Edifício 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@sudene.gov.br

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 2025, 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 – Mapa Estratégico

O **Mapa Estratégico da Ouvidoria do FNE** (Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste) está alinhado às diretrizes do Plano Estratégico do Banco do Nordeste (operador do fundo) e da Sudene (instituição responsável por instituir a ouvidoria do FNE). O modelo adota uma representação gráfica focada em resultados (eficiência, eficácia e efetividade) baseada na ética e na transparência, integrando o direcionamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O funcionamento e a estruturação estratégica da unidade estão divididos nos seguintes pilares fundamentais:

a. Finalidade

Fortalecer a transparência, a participação social e a confiança dos usuários na gestão do FNE, por meio da escuta qualificada, da mediação institucional e da promoção da melhoria contínua dos serviços e processos relacionados ao Fundo.

b. Missão

Acolher, analisar e dar tratamento adequado (informações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) aos agentes econômicos, entidades representativas e sociedade civil quanto aos procedimentos e rotinas dos processos do FNE.

c. Visão

Consolidar-se como um canal de interlocução essencial que garanta a transparência, reforce a participação cidadã, fortaleça o controle social e melhore continuamente os serviços do fundo.

d. Valores

Imparcialidade, ética, acessibilidade, sigilo, eficácia no atendimento e compromisso com o desenvolvimento regional.

e. Objetivos Estratégicos

Promover a mediação construtiva, reduzir o prazo de respostas aos usuários, assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e da Lei nº 13.460/2017, e fornecer subsídios gerenciais para o aperfeiçoamento das políticas do FNE.

III – ATIVIDADES

a. Total de Demandas da Ouvidoria do BNB – 2025

Números referentes à Ouvidoria do BNB (todos os canais) no decorrer do exercício de 2025:

TABELA 1 – TOTAL DE DEMANDAS OUV/BNB – 2025

MÊS	QUANT. DEMANDAS
Janeiro	32
Fevereiro	50
Março	65
Abril	54
Maio	32
Junho	26
Julho	49
Agosto	39
Setembro	35
Outubro	54
Novembro	51
Dezembro	55
TOTAL	**542**

Fonte: OUV/BNB

b. Total de Demandas OUV/FNE – 2025 na Plataforma Fala.BR

Números referentes à Ouvidoria do FNE, junto à SUDENE, no decorrer do exercício de 2025.

Durante o exercício de 2025, foram encaminhadas à Ouvidoria do FNE, através da Plataforma Fala.BR, 10 manifestações, distribuídas entre Fonte FNE (7) e Outras Fontes (3), conforme discriminado na Tabela 2 abaixo:

TABELA 2 – TOTAL DE DEMANDAS OUV/FNE – 2025 (Fala.BR)

MÊS	FONTE FNE	OUTRAS FONTES	TOTAL
Janeiro	-	-	-
Fevereiro	1	1	2
Março	1	1	2
Abril	1	1	2

Maio	-	-	-
Junho	-	-	-
Julho	-	-	-
Agosto	2	-	2
Setembro	-	-	-
Outubro	-	-	-
Novembro	-	-	-
Dezembro	2	-	2
TOTAL	**7**	**3**	**10**

Fonte: OUV/FNE

c. Total de Demandas OUV/BNB por Estado

TABELA 3 – TOTAL DE DEMANDAS POR ESTADO

ESTADO	DEMANDAS	% DO TOTAL
Bahia	131	24,2%
Maranhão	88	16,2%
Ceará	64	11,8%
Pernambuco	58	10,7%
Piauí	52	9,6%
Paraíba	40	7,4%
Minas Gerais	33	6,1%
Rio Grande do Norte	27	5,0%
Alagoas	19	3,5%
Não Especificado	17	3,1%
Sergipe	11	2,0%
Espírito Santo	2	0,4%
TOTAL	**542**	**100%**

Fonte: OUV/BNB

d. Reclamações por Segmento OUV/BNB – 2025

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	169	31,2%
Micro e Pequena Empresa	116	21,4%
Microempreendedor Urbano	111	20,5%
Agricultura Familiar	54	10,0%
Pequeno e Miniprodutor Rural	43	7,9%
Pessoa Física	35	6,5%
Empresarial	11	2,0%
Médio Produtor Rural	1	0,2%
Pessoa Jurídica	1	0,2%
Agronegócio Pessoa Física	1	0,2%
TOTAL	**542**	**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)

PROGRAMA	RECLAMAÇÕES	% TOTAL
PRONAF GRUPO "B" - FNE	90	17%
CREDIAMIGO	84	15%
FNE-MPE-COMÉRCIO	71	13%
PRONAF-MAIS ALIMENTOS - FNE	41	8%
FNE-MPE-SERVIÇOS	36	7%
PRONAF-B/PLANO-SAFRA SEMIÁRIDO	35	6%
RURAL	34	6%
PRONAF MULHER - FNE	20	4%
PRONAF SEMIÁRIDO - FNE	17	3%
FNE-MPE-TURISMO	15	3%

FNE/PRONAF-S.ARID/SECA-2012-OUTROS	12	2%
FNE-COMÉRCIO	12	2%
FNE VERDE SOL PESSOA FÍSICA	9	2%
FNE-MPE-INDÚSTRIA	6	1%
FIES ESTUDANTE	6	1%
PRONAF GRUPO "A" - FNE	6	1%
OUTROS*	48	9%
TOTAL	**542**	**100%**

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

f. Reclamações Ouvidoria BNB (Total por Assunto)

TABELA 6 – RECLAMAÇÕES OUVIDORIA BNB (TOTAL POR ASSUNTO)

ASSUNTO	DEMANDAS
RENEGOCIAÇÃO/LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	**228**
Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente	122
Manifestação de renegociação de dívida com base na legislação de superendividamento	37
Impossibilidade de renegociar pelo valor proposto pelo Banco	24
Questionamento sobre regularização de operação em atraso/irregular	8
Não enquadramento da dívida em dispositivo legal	7
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	7
Outros	23
ANÁLISE/CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	**73**
Questionamento sobre operações de crédito	41
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	13
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	6
Outros	13
ATENDIMENTO	**69**
Não recebimento de documentos (contratos, boletos, extratos, cálculos, etc.)	38
Questionamento sobre documentação (contratos, boletos, extratos, cálculos, etc.)	6
Outros	25
RESTRIÇÃO CADASTRAL	**58**
Inclusão/Manutenção/Demora na baixa de registro no SCR	22
Inclusão/Manutenção indevida de restrição cadastral	21
Desconhecimento da dívida que gerou restrição cadastral	14

Outros	1
PAGAMENTO	**39**
Não reconhecimento de dívida	26
Outros	13
DESEMBOLSO	**34**
Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo	28
Outros	6
COBRANÇA	**19**
Questionamento sobre a cobrança judicial de dívida	9
Cobrança da parcela diferente do contratado	6
Outros	4
SEGURO	**11**
Questionamento na contratação de seguro	7
Outros	4
TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES	**6**
Outros	6
CONTA-CORRENTE / GARANTIA / CONTESTAÇÃO DE DÉBITO	**5**
TOTAL	**542**

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, 2025, foram 10 manifestações recebidas pela Ouvidoria do FNE enquanto que pela Ouvidoria do BNB (todos os canais) foram 542, representando um crescimento de 30% em relação ao exercício anterior (417 em 2024).

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

SUPERINTENDÊNCIA
DO DESENVOLVIMENTO
DO NORDESTE

OUVIDORIA DO FNE

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51111-021

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

Francisco Ferreira Alexandre	Superintendente
Dácio Tadeu Galiza Xavier	Chefe de Gabinete
Maria Magali Costa	Substituta do Ouvidor

EQUIPE TÉCNICA:

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa