



Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE)

Relatório de atividades
- Segundo semestre de 2020 -



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve.
E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração,
que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos.

Rubem Alves

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO	4
II - ATIVIDADES	6
Tabela 1- Reclamações por Segmento.....	6
Segundo Semestre – 2020.....	6
Tabela 2- Reclamações e Denúncias por Estado	7
Segundo Semestre – 2020.....	7
Tabela 3- Manifestações Recebidas por Mês.....	8
Segundo Semestre – 2020.....	8
Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Ocorrências.....	9
Segundo Semestre de 2020	9
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	10

I – APRESENTAÇÃO

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 referida Ouvidoria, gerida por esta Superintendência, tem como objetivo atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados em todos os processos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste e, bem assim, acolher e dar tratamento adequado às solicitações, denúncias e elogios dos seus mutuários ativos, inativos, prospectivos e/ou potenciais, além de suas representações.

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 segundo semestre de 2020, enfatizando as principais informações e dados estatísticos, decorrentes das manifestações apresentadas pelos mutuários/clientes desse Fundo, classificando-os por origem/estado, segmentos e segmento de crédito. Por oportuno, vale esclarecer que a elaboração deste documento está fundamentada e apoiada em informações e dados estatísticos disponibilizados pelo Banco do Nordeste, desde que a quase totalidade das manifestações de ouvidoria, no âmbito do FNE, apresentadas pelos clientes/mutuários desse Fundo, por suas iniciativas, estão sendo encaminhadas diretamente àquele Banco, em vez da Ouvidoria do FNE, como era de se esperar, mesmo considerando os esclarecimentos e divulgação levados a efeito pela SUDENE através de sua página na internet e oficialização junto a entidades representativas das classes produtoras e empresariais.

Quanto a esse aspecto, esclarecemos que por esta razão no segundo semestre deste exercício a Ouvidoria do FNE recebeu tão somente cinco (5) manifestações que, frente ao quantitativo daquelas recebidas diretamente pela Ouvidoria do BNB, são,

relativamente, pouco representativas. Daí porque mais uma vez utilizamos as estatísticas disponibilizadas pela Ouvidoria do BNB, na elaboração desse relatório, particularmente no que tange a reclamações e denúncias, de modo que se tenha indicativos e referenciais da satisfação dos usuários desse instrumento de crédito junto aos seus gestores.

De outra parte, não podemos deixar de lembrar que as ouvidorias têm que no âmbito de suas atribuições oferecerem canais e mecanismos conciliatórios, mediadores e solucionadores de divergências, no caso, entre os tomadores de recursos desse Fundo e seus administradores.

Ademais, não devemos deixar de considerar que as reclamações e denúncias trazidas pelos usuários dos recursos do FNE, após os devidos tratamentos técnicos, constituem relevantes subsídios a serem considerados para a melhoria dos serviços de crédito prestados pelo seu agente operador financeiro e, bem assim, à formulação de diretrizes, linhas programáticas e prioridades para aplicação dos recursos desse instrumento constitucional de financiamento.

II- ATIVIDADES

II - ATIVIDADES

No decorrer do segundo semestre de 2020, foram apresentadas ao Banco do Nordeste pelos clientes/mutuários dos programas de crédito/financiamento do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE 221 manifestações, inclusive aquelas repassadas pela Ouvidoria do FNE, sendo 204 tipificadas como de reclamações e 15 como denúncias, conforme se pode observar nas tabelas 1 e 2. No que tange às reclamações, quando devidamente tratadas por aquela instituição financeira, 88,72% delas foram classificadas improcedentes, particularmente as demandas oriundas das micro e pequenas empresas (39,21%) e dos pequenos e microprodutores rurais (17,15%), conforme se pode inferir da Tabela 1.

Tabela 1- Reclamações por Segmento
Segundo Semestre – 2020

Reclamações de Ouvidoria Total BNB por Segmento - Fonte FNE - 2020.2

Segmento do Cliente	Reclamação improcedente	Reclamação procedente	Quantidade	% Total
Micro e Pequena Empresa	80	9	89	44%
Pequeno e Miniprodutor Rural	35	2	37	18%
Pessoa Física	13	3	16	8%
Microempreendedor Rural	12	4	16	8%
Agricultura Familiar	13	2	15	7%
Empresarial	2	1	3	1%
Microempreendedor Urbano	24	2	26	13%
Médio Produtor Rural	1	0	1	0,5%
Não se aplica (*)	1	0	1	0,5%
Total	181	23	204	100%

(*) Os demandantes não eram clientes do Banco e não especificaram seus segmentos

A Ouvidoria do FNE tem como áreas solucionadoras as estruturas funcionais da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE e da instituição financeira operadora dos recursos desse Fundo (BNB), para as quais 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. Ou seja, ao banco operador/administrador, entre outras atribuições

cabe: a) aplicar os recursos e programar a política de concessão de crédito de acordo com os programas aprovados pelo Conselho Deliberativo; b) definir normas, procedimentos e condições operacionais próprias da atividade bancária...; e à SUDENE: a) aprovar as diretrizes, prioridades e os programas de financiamento; e b) avaliar os resultados obtidos e determinar as medidas de ajustes necessárias ao cumprimento das diretrizes estabelecidas.

Com relação à origem das manifestações, em particular daquelas concernentes a reclamações, elas procedem em sua maioria dos estados do Ceará, Bahia e Pernambuco, o que pode resultar, principalmente, do perfil econômico dessas Unidades da Federação e de suas representatividades no PIB regional e, conseqüentemente da capacidade de tomadores de crédito, não só em termos de valor, mas, principalmente em termos quantitativos de demandantes e beneficiários da concessão de crédito, em especial aqueles de pequenos portes.

Tabela 2- Reclamações e Denúncias por Estado
Segundo Semestre – 2020

Demandas de Ouvidoria Total BNB por Estado - Fonte FNE - 2020.2

Estado	Reclamações	Denúncias	Elogios	Total	% do Total
CE	52	0	1	53	24%
BA	60	3	1	64	29%
PE	25	3	0	28	13%
RN	13	1	0	14	6%
SE	2	1	0	3	1%
MA	8	4	0	12	5%
PB	3	0	0	3	1%
MG	13	1	0	14	6%
PI	4	1	0	5	2%
AL	12	1	0	13	6%
ES	6	0	0	6	3%
SC	1	0	0	1	0%
SP	3	0	0	3	1%
MS	1	0	0	1	0,5%
PA	1	0	0	1	0,5%
Total	204	15	2	221	100%

ÉTICA
que você também
faz parte

Banco do
Nordeste

PÁTRIA AMADA
BRASIL

Vistos em termos mensais, a apresentação e o tratamento dispensado às manifestações concernentes a reclamações e denúncias, ou seja, demonstração de insatisfação relativa à prestação dos serviços e indicação de prática de ato de irregularidade ou de ilícito, respectivamente comportaram-se, conforme consta da tabela 3.

Tabela 3- Manifestações Recebidas por Mês
Segundo Semestre – 2020

Demandas de Ouvidoria

Total BNB - Fonte FNE - 2020.2

Total de Demandas ¹	2020.1	2020.2	Varição %
Quantidade	195	221	13,33%

Mês	Reclamação	Denúncia ³	Elogios	Total
Julho	39	5	1	45
Agosto	27	3	1	31
Setembro	40	4	0	44
Outubro	53	2	0	55
Novembro	16	0	0	16
Dezembro	29	1	0	30
Total	204	15	2	221

¹ Não há registro no período de sugestões.

² Inclusas nesse e demais slides, as 4 demandas encaminhadas pela Ouvidoria FNE, cuja fonte de recursos é FNE.

³ Demandas enquadradas como denúncia recebidas pelos canais da Ouvidoria do BNB, onde foi identificado um possível enquadramento com a fonte de recursos FNE.

ÉTICA
EU VOCÊS E OS RESPONSÁVEIS

Banco do
Nordeste

PÁTRIA AMADA
BRASIL

As motivações que levaram os mutuários/clientes a proceder suas reclamações, estão discriminadas na tabela 4. Onde verifica-se que 89 (43,62%) dessas reclamações se referem ao prazo para as análises e concessão de crédito, principalmente no que tange à demora para exame da proposta de concessão de crédito e do seu enquadramento nas normas, procedimentos e condições. Quanto a esse aspecto, vale considerar que conquanto o FNE, no âmbito de suas diretrizes, deva destinar crédito diferenciado, principalmente às atividades produtivas de pequenos e miniprodutores rurais e pequenas e microempresas, por outra parte, deve se orientar pelas condições próprias da atividade bancária, implementando uso criterioso dos recursos e adequada cautela quanto às exigências de garantias (Lei Nº 7.827/1989). Essas ponderações talvez expliquem a posição do gestor financeiro desse Fundo.

Contudo, não invalida que o Banco do Nordeste agilize os procedimentos de análise, busque a simplificação e minimize os processos burocráticos, sem, contudo, ferir os princípios normativos, a fim de apressar as tomadas de decisões quanto à formalização da concessão de crédito, em especial para empreendimentos de mini,

micro e pequeno porte, como definidos na Lei Nº 7.827, antes citada, e em legislações complementares. Perceptível por meio dos dados disponibilizados pelo BNB são justamente os tomadores classificados nesses portes de empreendedores que têm apresentados maiores reclamações.

Tratamento semelhante deve ser sugerido também às atividades de renegociação e liquidação de dívidas, que representam 21,07% das reclamações totais apresentadas. Com esse procedimento não se deve abstrair dos processos legais e orientadores da administração desse instrumento de crédito, observadas as boas práticas bancárias. Igualmente, não devemos deixar de registrar que não desembolsar e liberar os recursos, objeto da contratação de crédito, em tempo hábil e em consonância com o cronograma de investimentos aprovado, implica em adiar e postergar a concretização de investimentos e de negócios, o que vem de encontro ao estímulo e ao apoio à concretização da desejada ampliação e melhoria das atividades produtivas, bem como, a possibilidade de atualização e incorporação tecnológica ao processo produtivo, com geração de emprego e renda, principalmente no âmbito dos pequenos micros empreendimentos.

Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Ocorrências
Segundo Semestre de 2020

Reclamações de Ouvidoria

Total BNB por Assunto/Ocorrência- Fonte FNE - 2020.2

Assuntos / Ocorrências	Quant.
ANÁLISE/ CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	89
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	38
Falta de enquadramento nas regras de concessão de crédito	18
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	16
Demais ocorrências	17
RENEGOCIAÇÃO/ LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	43
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	7
Não enquadramento da dívida em dispositivo legal	3
Manifestação de renegociação de dívida sem condições definidas pelo cliente	13
Impossibilidade de renegociar dívida para empresa paralisada/encerrada	2
Demais ocorrências	18
DESEMBOLSO	16
Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo	7
Demora do desembolso para pagamento de fornecedor	4
Exigência de documentação para desembolso	4
Valor desembolsado diferente do contratado	1
PAGAMENTOS	6
Questionamento da perda do bônus de adimplência	3
Questionamento do aumento da parcela de operações de crédito	3
ATENDIMENTO / RESTRIÇÃO CADASTRAL / GARANTIA / CADASTRO / CONTA-CORRENTE / TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / SEGURO / CARTÕES / CONTESTAÇÃO DE DÉBITO	50
Total	204

III – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

III - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Apesar de criada em dezembro de 2018 e ser objeto de divulgação e promoção através da página da SUDENE e, bem assim, oficializada junto às entidades representativas das classes produtoras e empresariais, a Ouvidoria do FNE tem sido pouco demandada pelos beneficiários dos recursos desse Fundo, quando cotejada com as demandas levadas a efeito junto à Ouvidoria do BNB, como já referenciados. Contudo, devemos entender que a Ouvidoria do FNE, como as suas congêneres de natureza pública, tem no rol de suas atribuições não só receber, tratar e responder as manifestações de ouvidoria e conceder acesso à informação, mas atuar como agente de mediação e conciliação de conflitos entre o cidadão e os entes prestadores de serviços públicos. Por essa ótica, ela se impõe como instância de ponderação e até mesmo de intermediação. Em face dessas observações, sugere-se que esta Superintendência, através de sua Ouvidoria e com o apoio da Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional e da Diretoria de Administração, envide esforços no fortalecimento da divulgação da Ouvidoria do FNE, como recomenda o Regulamento dessa Ouvidoria e recente Nota Técnica nº **672/2021/CGOUV/OGU**.

Recife, Dezembro de 2020.

José Nunes Júnior
Ouvidor da SUDENE

**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
OUVIDORIA**

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower
Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51.111-021
Telefones: 55 (81) 2102.2028/ 2008/ 2108/ 2208

<i>Evaldo Cavalcanti da Cruz Neto</i>	<i>Superintendente</i>
<i>Carlos Pedro dos Santos Neto</i>	<i>Chefe de Gabinete</i>
<i>Aluizio Pinto Oliveira</i>	<i>Diretoria de Administração</i>
<i>Sérgio Wanderley Silva</i>	<i>Diretoria de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos</i>
<i>Raimundo Gomes de Matos</i>	<i>Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas</i>
<i>José Nunes Junior</i>	<i>Ouvidor</i>
<i>Equipe Técnica da Ouvidoria</i>	<i>Francisco Ferreira Lima Junior</i> <i>Maria Magali Costa</i>