



OUVIDORIA DO FNE

Relatório de atividades

- 1º semestre de 2020 -



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL





MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - FNE

Relatório de Atividades - Primeiro Semestre – 2020

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 é exercida cumulativamente pelo ouvidor da SUDENE, conforme dispõe os normativos acima referenciados.

Consoante a esses instrumentos legais esta Ouvidoria apresenta o Relatório de Desempenho do primeiro 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, ao invés da Ouvidoria do FNE, como era se esperar, mesmo considerando os esclarecimentos e divulgação levados a efeito pela SUDENE através de seu “sítio eletrônico” e oficialização junto a entidades representativas das classes produtoras e empresariais.

Quanto a esse aspecto, vale esclarecer que no primeiro semestre deste exercício a Ouvidoria do FNE recepcionou tão somente 8 manifestações que, frente ao quantitativo daquelas recebidas diretamente pela Ouvidoria do BNB, são, relativamente, pouco representativas. Daí porque se utilizar das estatísticas disponibilizadas pela Ouvidoria do BNB,

na elaboração desse relatório, particularmente no que tange a reclamações e denúncias, (não há registro de outros tipos de manifestações de Ouvidoria) de modo que se tenha indicativos e referenciais da satisfação dos usuários desse instrumento de crédito junto aos seus gestores. Cabe aqui registrar que a Ouvidoria do BNB não procede análise das manifestações recebidas, mas adota os requeridos registros, tanto quanto à recepção, tratamento e providências de resposta aos demandantes.

De outra parte, não podemos olvidar que as ouvidorias têm que no âmbito de suas atribuições oferecer 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:

No decorrer do primeiro 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 195 manifestações, inclusive aquelas repassadas pela Ouvidoria do FNE, sendo 180 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, 83% delas foram classificadas improcedentes, particularmente as demandas oriundas das micro e pequenas empresas (84%) e dos pequenos e microprodutores rurais (75%), conforme se pode inferir da Tabela 1.

**Tabela 1- Reclamações por Segmento
Primeiro Semestre – 2020**

Segmento/Porte	Reclamações		Total	%	Em Unidade
	Procedente	Improcedente			
Micro e Pequena Empresa	18	92	110	61,1	
Pequeno e Miniprodutor Rural	6	18	24	13,3	
Pessoa Física	1	16	17	9,4	
Microempreendedor Rural	3	9	12	6,7	
Agricultura Familiar	-	7	7	3,9	
Empresarial	2	2	4	2,2	
Microempreendedor Urbano	-	2	2	1,1	
Agronegócio - Pessoa Física	-	1	1	0,6	
Microempreendedora rural	-	1	1	0,6	
Não se aplica (*)	1	1	2	1,1	
T O T A L	31	149	180	100,0	

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

Fonte: Ouvidoria do BNB.

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 implementar 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, consequentemente 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

Primeiro Semestre – 2020

Estado	Reclamações	Denúncias	Total	Em Unidade
Ceará	53	2	55	28,2
Bahia	40	1	41	21,0
Pernambuco	20	4	24	12,3
Rio Grande do Norte	12	1	13	6,7
Sergipe	10	1	11	5,6
Maranhão	9	3	12	6,2
Paraíba	8	1	9	4,6
Minas Gerais	7	0	7	3,6
Piauí	7	0	7	3,6
Alagoas	6	1	7	3,6
Espírito Santo	3	0	3	1,5
Santa Catarina	2	2	2	1,0
São Paulo	2	1	3	1,5
Goiás	1	0	1	0,5
T O T A L	180	15	195	100,0

Fonte: Ouvidoria do BNB.

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, onde se evidencia, estatisticamente, uma “mediana” de 34 manifestações, considerando-se o total desses dois tipos de demandas e 32 quando referenciadas apenas aquelas explicitadas como de reclamações.

**Tabela 3- Manifestações Recebidas por Mês
Primeiro Semestre – 2020**

Mês	Reclamações	Denúncias	Total	Em Unidade
Janeiro	18	0	18	
Fevereiro	38	5	43	
Março	22	2	24	
Abril	32	4	36	
Maio	32	1	33	
Junho	38	3	41	
T O T A L	180	15	195	

Fonte: Ouvidoria do BNB.

As motivações que levaram os mutuários/clientes a proceder suas reclamações, ou seja, a registrar suas insatisfações em decorrência da prestação de serviços de crédito, seja através da Ouvidoria do FNE ou diretamente à Ouvidoria do BNB, estão discriminadas na tabela 4. A par do ali disposto, verifica-se que 65 (36%) dessas reclamações centraram-se sobre o 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 quanto 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 apressurar as tomadas de decisões quanto à formalização da concessão de crédito, em especial para empreendimentos de mini, micro e pequeno porte, como está definido 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 18% 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 microempreendimentos.

**Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Ocorrências
Primeiro Semestre de 2020**

Assuntos/Ocorrência	Quant.	Em Unidade
ANÁLISE/ CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO	65	
Demora na tramitação de proposta de concessão de crédito	26	
Falta de enquadramento nas regras de concessão de crédito	23	
Questionamento do indeferimento de proposta de concessão de crédito	5	
Demais ocorrências	11	
RENEGOCIAÇÃO/ LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDAS	33	
Demora na tramitação de proposta de renegociação de dívida	12	
Não enquadramento da dívida em dispositivo legal	8	
Solicitação de renegociação de dívida sem apresentação de proposta pelo cliente	3	
Impossibilidade de renegociar dívida para empresa paralisada/encerrada	3	
Demais ocorrências	7	
DESEMBOLSO	21	
Demora na liberação de recursos sem especificação de motivo	11	
Demora do desembolso para pagamento de fornecedor	8	
Exigência de documentação para desembolso	2	
PAGAMENTOS	17	
Questionamento da perda do bônus de adimplência	8	
Questionamento do aumento da parcela de operações de crédito	7	
Demais ocorrências	2	
ATENDIMENTO / RESTRIÇÃO CADASTRAL / GARANTIA / CADASTRO / COBRANÇA / TARIFAS, ENCARGOS OU ANUIDADES / SEGURO / CARTÕES / CONTESTAÇÃO DE DÉBITO	44	
Demais Ocorrências	44	
T O T A L	180	

Fonte: Ouvidoria do BNB. Não inclui as manifestações de denúncias

III –CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES:

Apesar de criada em dezembro de 2018 e ser objeto de divulgação e promoção através do sítio eletrônico 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 referenciadas. 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, inclusive disponibilizando linha telefônica DDG – Discagem Direta Gráuita, a fim de viabilizar canais mais acessíveis aos mini e microempreendedores, em especial.

Ao Banco do Nordeste, seria de se sugerir a adoção de procedimentos que viabilizem a agilização da tramitação das propostas de crédito e, bem assim, o atendimento requerido de enquadramento dos pleitos de crédito, que têm constituído nas principais ocorrências das reclamações apresentadas pelos mutuários desse Fundo Constitucional.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

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

Evaldo Cavalcanti da Cruz Neto

Superintendente

Carlos Pedro

Chefe de Gabinete

Martinho Leite de Almeida

Ouvidor da Ouvidoria do FNE

Equipe Técnica:

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali