

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2012
PALAVRA DO PRESIDENTE

Em 2012, o Banco do Nordeste completou 60 anos, marcando, de forma significativa, sua presença como maior agente de desenvolvimento da Região Nordeste.

O ano de 2012 foi desafiador para o Banco do Nordeste. O banco implementou mudanças em seus mais diversos processos, inclusive de concessão e administração de crédito, na busca de maior eficiência operacional e de uma visão integrada de atendimento ao cliente.

Foram definidas 20 ações prioritárias, com foco na expansão da base de clientes, ampliação da carteira comercial, mobilização para contratações, redução de custos, melhoria da produtividade, além de outras estratégias, que fizeram com que o Banco obtivesse um resultado recorde em valores de operações de crédito, e, consequentemente, elevação de seus resultados financeiros.

A Diretoria, juntamente com o Conselho de Administração, agilizou o processo de abertura de novos canais de atendimento, colocando o banco efetivamente mais próximo de seus clientes.

O Banco do Nordeste, de forma inédita, expandiu, em poucos meses, quase 15% de sua rede de agências, inaugurou 27 novas agências nos meses de novembro e dezembro, admitiu 169 novos funcionários, redesenhou o processo de abertura de novas unidades e capacitou ainda mais suas equipes.

Também como importante conquista de 2012, construiu de forma participativa sua nova missão e visão, definiu novos princípios e valores e, a partir desses novos pilares, edificou o Planejamento Estratégico 2013-2016, na perspectiva desafiadora de crescimento sustentável da instituição e de seu posicionamento entre os maiores bancos do país.

Essa é uma estratégia partilhada com todos os que fazem esta instituição, com consciência do seu importante papel perante a sociedade nordestina, trabalhando com firmeza de propósitos, qualidade e total aderência às normas regulamentares e aos mais elevados padrões de controle, governança, ética e transparência em seus processos.

Assim, o Banco do Nordeste apresenta os resultados alcançados em 2012, demonstrando a importância da sua atuação no desenvolvimento regional sustentável, como banco público competitivo e rentável.

Ary Joel de Abreu Lanzarin

Presidente do Banco do Nordeste

APRESENTAÇÃO

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. é uma instituição financeira múltipla criada pela lei federal nº 1.649, de 19/07/1952, e organizada sob a forma de sociedade de economia mista, de capital aberto, tendo mais de 94% de seu capital sob o controle do governo federal. Com sede na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, o banco tem como área básica de atuação os nove estados da Região Nordeste, o norte e os Vales do Mucuri e do Jequitinhonha do Estado de Minas Gerais e o norte do Estado do Espírito Santo, compreendendo 1.990 municípios.

O desempenho operacional do Banco do Nordeste em 2012, traduzido pelo volume de operações contratadas, foi superior em 5,0% ao do ano anterior, com destaque para o chamado "crédito aos pequenos". Nesse ano o banco ultrapassou sua meta ao contratar R\$ 22,8 bilhões em 3,8 milhões de operações globais, quantidade que representou crescimento de expressivos 18,2% em relação a 2011, refletindo o direcionamento estratégico do banco de atender, preferencialmente, os mini, micro e pequenos empreendedores urbanos e rurais. Os financiamentos de longo prazo direcionados para investimentos somaram R\$ 12,5 bilhões, enquanto os empréstimos de curto prazo complementares aos investimentos totalizaram R\$ 9,5 bilhões. As operações de mercado de capitais somaram R\$ 807,2 milhões.

O Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) foi a fonte de recursos mais utilizada pelo banco nos financiamentos de longo prazo, sendo responsável por R\$ 12 bilhões, o que representou 95,7% do total dos financiamentos, demonstrando a importância desse *funding* para o desenvolvimento do Nordeste. O valor total contratado com recursos do FNE superou em 7,4% a meta do ano.

A atuação do Banco do Nordeste no importante segmento de microfinanças é feita por meio de seus dois programas, o Crediamigo e o Agroamigo, respectivamente para as áreas urbana e rural. Apoiando com pequenos empréstimos as atividades produtivas de microempreendedores informais, o banco contratou nesse ano 3,2 milhões de operações no valor global de R\$ 5,2 bilhões, representando crescimento de 39,6% em relação ao ano anterior. Esse valor representou 113,3% da meta de 2012 para os dois programas de microfinanças, sendo que o valor do Crediamigo superou em 13,7% a meta, enquanto que o Agroamigo superou em 11,4%. Os dois programas têm suas ações integradas ao Plano Brasil Sem Miséria, lançado pelo governo federal, que tem como objetivo elevar a renda e as condições de bem estar da população.

O Crediamigo também faz parte do Programa Crescer do governo federal na estratégia de estimular a inclusão produtiva da população extremamente pobre do Plano Brasil Sem Miséria.

As micro e pequenas empresas contrataram 88 mil operações envolvendo R\$ 2,6 bilhões, com 27,9 mil empresas do segmento. Na agricultura familiar, o banco aplicou, por meio do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), R\$ 2 bilhões com 50,6% de crescimento em relação ao ano anterior e 30,8% acima da meta de 2012.

O Banco do Nordeste atuou fortemente em municípios com decretação de situação de emergência ou de estado de calamidade pública afetados pela seca ou estiagem, por meio do Programa Emergencial para Seca (FNE Seca), criado nesse ano pelo governo federal. O programa tem por objetivo promover a recuperação ou preservação das atividades de produtores e empreendedores rurais afetados pela seca. O banco aplicou o montante de R\$ 1,8 bilhão em 231.817 operações com recursos do FNE.

A carteira de crédito rural do Banco do Nordeste apresentou ao final de dezembro de 2012 um saldo de R\$ 18 bilhões, correspondendo à segunda maior carteira rural no país, ficando atrás somente do Banco do Brasil, que tem atuação nacional. O banco situou-se em 9º lugar no *ranking* dos saldos de operações de crédito dos maiores bancos no país com saldo de R\$ 46 bilhões, englobando os recursos do FNE. Continua detendo boa parte dos saldos de crédito de longo prazo do Sistema Financeiro na região onde atua, com a participação de 65,1% do total. No saldo de curto prazo a participação do banco é de 6,0% e no crédito rural essa participação alcança 69,0%.

Em acompanhamento à política do governo federal, o Banco do Nordeste reduziu, ao longo de 2012, as taxas de juros de diversos produtos de crédito, tanto de curto como de longo prazo, diminuindo as taxas cobradas dos financiamentos concedidos com recursos do FNE.

Em complemento à condição de principal agente financiador do setor produtivo no Nordeste, o Banco do Nordeste deu continuidade às suas ações integradas às políticas do governo federal que visam à melhoria dos indicadores socioeconômicos e à redução das disparidades regionais. São exemplos dessas ações: o apoio do banco aos projetos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e à Copa do Mundo 2014.

DESTAQUES
60 anos de história do Banco do Nordeste – 19/07/2012

Criado pela lei nº 1.649, de 19 de julho de 1952, o Banco do Nordeste surgiu como uma resposta do governo de Getúlio Vargas, na pessoa do ministro da Fazenda, Horácio Láfer, aos estragos causados pelas constantes secas à economia da Região Nordeste. O banco surgiu então para fomentar o desenvolvimento de projetos de caráter produtivo, principalmente na área do Polígono das Secas.

Sancionada lei que aprova aporte de R\$ 4 bi ao Banco do Nordeste

A Presidenta da República sancionou a Lei de Conversão da MP 564, assegurando o aporte de R\$ 4 bilhões para o Banco do Nordeste até o ano de 2014. A lei também estabelece que os recursos do FDNE tenham o banco como seu preferencial operador. Além disso, destina anualmente 1,5% dos recursos do fundo para custeio de atividades em pesquisa, desenvolvimento e tecnologia de interesse regional.

Banco capta US\$ 300 milhões no exterior

O Banco do Nordeste concluiu a emissão de um *bond* (nota de crédito) no mercado internacional visando à captação de recursos no valor de US\$ 300 milhões por um prazo de sete anos. Os recursos foram destinados a *funding* do banco para negócios com as empresas nordestinas.

Programa Emergencial para Seca

O Banco do Nordeste atuou fortemente em municípios com decretação de situação de emergência ou de estado de calamidade pública afetados pela seca ou estiagem, por meio do Programa Emergencial para Seca (FNE Seca), criado nesse ano pelo governo federal. O programa tem por objetivo promover a recuperação ou preservação das atividades de produtores e empreendedores rurais afetados pela seca. O banco aplicou o montante de R\$ 1,8 bilhão em 231.817 operações com recursos do FNE.

Construção participativa da nova missão e visão do Banco do Nordeste

"Atuar na promoção do desenvolvimento regional sustentável como banco público competitivo e rentável." Esta é a nova missão do Banco do Nordeste, construída com a participação de todos os empregados do banco. Também foi definida a nova visão: "Ser o banco preferido na Região Nordeste, reconhecido pela excelência no atendimento e efetividade na promoção do desenvolvimento sustentável".

Abertura de 27 novas agências marca último bimestre do ano

O Banco do Nordeste inaugurou 27 agências nos meses de novembro e dezembro. A Diretoria, juntamente com o Conselho de Administração, decidiu agilizar o processo de abertura de novos canais de atendimento, colocando o banco efetivamente mais próximo de seus clientes.

Admissão de novos funcionários

Os novos funcionários vieram contribuir fortemente para viabilizar a expansão da rede de agências.

Inovação em canais de atendimento – "Espaço Nordeste"

O Banco do Nordeste oferece aos seus públicos um canal de atendimento que integra ações culturais, de negócios e de cidadania. Em 2012, o banco inaugurou 14 Espaços Nordeste, completando, em dezembro, 30 unidades. Até dezembro de 2012, cerca de 373 mil pessoas participaram de eventos socioculturais.

Ary Joel é o novo presidente do Banco do Nordeste

Em 28 de agosto, tomou posse, como novo presidente do Banco do Nordeste, Ary Joel de Abreu Lanzarin. Funcionário de carreira do Banco do Brasil, ele exercia a função de diretor de Distribuição da estatal, onde também foi diretor de Micro e Pequenas Empresas. Natural de São Miguel do Oeste (SC), tem 55 anos. É graduado em Gestão de Serviços Executivos, pela Faculdade de Cambury (GO), tendo concluído MBAs em "Formação de Altos Executivos" e "Executivo em Gestão Avançada de Negócios".

Crediamigo obtém o melhor rating social entre instituições de microfinanças

A companhia *Planet Rating*, concedeu ao Crediamigo a maior nota já concedida no *rating* social entre as instituições de microfinanças do mundo. No *rating* financeiro, teve notas compatíveis com os melhores órgãos de microcrédito. O relatório considerou que o Crediamigo está em estágio avançado e mantém forte compromisso com as metas sociais.

O Agroamigo conquistou o primeiro lugar na categoria "Excelência – Melhor em Produtos e Serviços para Inclusão Financeira".

Um dos prêmios mais bem conceituados do país, o VIII Prêmio Relatório Bancário concedeu ao Agroamigo o primeiro lugar na categoria Excelência – Melhor em Produtos e Serviços para Inclusão Financeira. Maior programa de microfinança rural da América do Sul, o Agroamigo foi responsável pela inclusão financeira de mais de 270 mil agricultores familiares. O Programa assegurou a agricultores familiares conta corrente, poupança e cartão de débito.

Produtos e Serviços Bancários

No âmbito de ações do Programa Banco para Todos, o Banco do Nordeste abriu 600 mil contas simplificadas, superando em 60% a meta do governo federal para inserir 375 mil novos correntistas no decorrer do exercício.

DESEMPENHO OPERACIONAL
Operações Globais

As contratações globais do Banco do Nordeste, no ano de 2012, somaram R\$ 22,8 bilhões, significando um aumento de 5,0% em relação ao ano de 2011. Num total de 3,8 milhões de operações contratadas, quantidade que cresceu 18,2%. Os créditos contratados cresceram 4,6%, sendo R\$ 12,5 bilhões em financiamentos de longo prazo, direcionados para investimentos e R\$ 9,5 bilhões em empréstimos de curto prazo, significando crescimento de 5,4% e 3,5%, respectivamente.

OPERAÇÕES GLOBAIS (R\$ milhões)

Tipo	2011		2012		Variação (valor)
	Qtde	Valor	Qtde	Valor	
Créditos Contratados	3.256.395	21.054,00	3.849.853	22.016,80	4,60%
Longo Prazo ⁽²⁾	444.666	11.868,50	514.955	12.510,30	5,40%
Curto Prazo	2.811.729	9.185,50	3.334.898	9.506,50	3,50%
Mercado de Capitais ⁽³⁾	5	689	4	807,2	17,20%
Desembolsos FDNE - Risco	1	11,7	2	9,2	-21,30%
Total	3.256.401	21.754,70	3.849.859	22.833,20	5,00%

(1) Financiamentos rurais; industriais; agroindustriais; infraestrutura; e comércio e serviços;

(2) Empréstimos de microcrédito (Crediamigo); Crédito Direto ao Consumidor (CDC); capital de giro; desconto; câmbio; e Conta Garantida;

(3) FDNE: Fundo de Desenvolvimento do Nordeste.

Na divisão por porte, destaca-se o "crédito aos pequenos" com 51,2% dos recursos e montante de R\$ 11,7 bilhões. A ênfase no atendimento aos mini, micro e pequenos empreendedores urbanos e rurais reforça o papel do Banco do Nordeste e suas diretrizes como órgão de desenvolvimento regional no apoio a esses segmentos de clientes.

No ano de 2012, o apoio do banco às Micro e Pequenas Empresas (MPes) cresceu 0,3% em relação ao ano de 2011, com aplicação de aproximadamente R\$ 2,6 bilhões. As contratações na agricultura familiar somaram R\$ 2,0 bilhões no ano, com expansão de 50,6% em relação ao ano de 2011.

A atuação do Banco do Nordeste em microcrédito cresceu 39,6% no ano, quando foram aplicados R\$ 5,2 bilhões, sendo R\$ 4,3 bilhões no microcrédito urbano e R\$ 916,4 milhões no microcrédito rural.

DESEMPENHO EM ALGUNS PROGRAMAS E SEGMENTOS (R\$ milhões)

Programa / Segmento	2011	2012	Variação
Micro e Pequena Empresa (MPE)	2.569,50	2.576,10	0,30%
Agricultura Familiar (Pronaf)	1.349,10	2.032,20	50,60%
Microcrédito do Banco do Nordeste	3.751,00	5.236,60	39,60%
Urbano (Crediamigo)	2.975,90	4.320,20	45,20%
Rural (Agroamigo)	775,1	916,4	18,20%

O Banco do Nordeste cumpriu as metas de contratações estabelecidas para 2012 em quase todos os segmentos. Com o valor contratado de R\$ 12 bilhões o FNE atingiu o percentual de 107,4% da meta, enquanto o microcrédito (Crediamigo e Agroamigo) alcançou 113,3%. A agricultura familiar foi o segmento que apresentou melhor desempenho, com o valor realizado representando 130,8% da meta.

ALCANÇE DE METAS EM CONTRATAÇÕES NO ANO DE 2012 (R\$ milhões)

Variável	Realizado	Meta	% Realizado/ Meta
Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE)	11.970,20	11.150,00	107,40%
Micro e Pequena Empresa (MPE)	2.576,10	3.000,00	85,90%
Agricultura Familiar (Pronaf)	2.032,20	1.554,00	130,80%
Microcrédito do Banco do Nordeste	5.236,60	4.622,80	113,30%
Urbano (Crediamigo)	4.320,20	3.800,00	113,70%
Rural (Agroamigo)	916,4	822,8	111,40%

As operações de crédito contratadas por setor econômico evidenciaram crescimento nos setores rural, industrial e comércio/serviços. O maior crescimento aconteceu no setor industrial com 21,7%, seguido do rural com 12,3%. O setor comércio/serviços cresceu 10,2% e representou 46,8% do total contratado em 2012.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONTRATADAS POR SETOR ECONÔMICO (R\$ milhões)

Setor	2011	2012	Variação
Rural	4.686,60	5.262,90	12,30%
Industrial	5.041,10	6.133,80	21,70%
Infraestrutura ⁽¹⁾	1.977,00	312,5	-84,20%
Comércio/Serviços	9.349,30	10.307,60	10,20%
Total	21.054,00	22.016,80	4,60%

(1) Inclui os empréstimos de microcrédito (Crediamigo).

O Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) foi responsável por 95,7% dos financiamentos de longo prazo concedidos no ano de 2012, com contratações no valor de R\$ 12 bilhões, representando crescimento de 7,9% em relação ao ano de 2011.

FINANCIAMENTOS DE LONGO PRAZO CONTRATADOS POR FONTE (R\$ milhões)

Fonte	2011	2012	Variação
Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE)	11.090,70	11.970,20	7,90%
Letras de Crédito do Agronegócio (LCA)	294,9	252,7	-14,30%
Recursos Internos (Recin)	198,2	137,8	-30,50%
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)	117,6	90,5	-23,00%
Poupança Rural	67,9	14,8	-78,20%
Fundos de Terras e da Reforma Agrária	52,9	27,3	-48,40%
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT)	27,5	13,8	-49,80%
Outras	18,8	3,2	-83,00%
Total	11.868,50	12.510,30	5,40%

O Banco do Nordeste atua em operações de curto prazo com capital de giro, descontos de títulos, contas garantidas e câmbio. O banco contratou R\$ 9,5 bilhões em operações de curto prazo durante o ano de 2012, com acréscimo de 3,5% em relação ao ano de 2011, com os produtos CDC, Capital de Giro e Crediamigo apresentando expansão.

Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE)

O ano de 2012 registrou crescimento no volume total do FNE com aplicações totais na ordem de R\$ 11.970,2 milhões.

FNE - OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONTRATADAS EM 2012 (R\$ MILHÕES)

Item	2011	2012	Variação
Contratações	11.090,70	11.970,20	7,90%

Ranking dos Bancos por Operações de Crédito

O Banco do Nordeste possui uma carteira de R\$ 45,9 bilhões, incluindo carteira de crédito do FNE, administrada pelo banco, no valor de R\$ 34,8 bilhões, mantendo a 9ª posição no *ranking* dos saldos de operações de crédito dos maiores bancos do país, conforme último relatório divulgado pelo Banco Central.

RANKING DOS 20 MAIORES BANCOS NO BRASIL POR SALDO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO – SETEMBRO DE 2012

Ranking/Bancos	Saldo (R\$ milhões)	Ranking/Bancos	Saldo (R\$ milhões)
1º BB	447.862,30	11º BANRISUL	22.666,80
2º CEF	324.498,80	12º VOLKSWAGEN	20.922,40
3º ITAÚ	308.825,90	13º BMG	16.094,80
4º BRADESCO	253.962,70	14º CITIBANK	13.643,20
5º BNDES	232.191,30	15º BASA (COM FNO)	13.629,80
6º SANTANDER	182.510,00	16º BIC	10.286,70
7º VOTORANTIM	54.844,70	17º PANAMERICANO	9.037,00
8º HSBC	47.873,70	18º MERCEDES-BENZ	8.510,10
9º BANCO DO NORDESTE (COM FNE)	45.993,10	19º BANSICREDI	8.177,30
10º SAFRA	41.514,90	20º MERCANTIL DO BRASIL	7.794,70

Fonte: Sisbacen, Banco do Nordeste e Banco da Amazônia

DESEMPENHO POR SEGMENTO DE CLIENTES
Microcrédito Urbano (Crediamigo)

O Crediamigo é o Programa de Microcrédito Produtivo Orientado do Banco do Nordeste que facilita o acesso ao crédito a milhares de empreendedores urbanos. O crédito concedido proporciona o desenvolvimento de atividades relacionadas à produção, à comercialização de bens e à prestação de serviços, movimentando a economia nacional e melhorando a qualidade de vida de milhares de famílias brasileiras.

Em 2012, o Banco do Nordeste emprestou R\$ 4,3 bilhões, representando um crescimento de 44% em relação aos valores alcançados em 2011. A quantidade de empréstimos desembolsados evidenciou crescimento de 26,6%, nas 2.844.021 operações. A quantidade de clientes ativos teve acréscimo de 30%, atingindo o quantitativo de 1.360.170 clientes em 31 de dezembro, desses 1.171.619 referem-se ao Programa Crescer, estratégia do Plano Brasil sem Miséria do governo federal.

O crescimento da carteira ativa foi de 41,4% em relação ao ano de 2011, alcançando ao final de 2012 o saldo de R\$ 1,6 bilhão.

PROGRAMA CREDIAMIGO - RESULTADOS

Variável	2011	2012	Variável
Quantidade de Operações	2.246.905	2.844.021	26,6%
Valor Contratado (R\$ milhões)	2.975,90	4.320,20	45,2%
Valor Médio Contratado (R\$ 1,00)	1.324,43	1.519,04	14,7%
Média Diária de Contratações	8.952/dia	11.285/dia	26,1%
Clientes Ativos	1.046.062	1.360.170	30,0%
Carteira Ativa (R\$ milhões)	1.144,90	1.619,90	41,4%
Pontos de Atendimento	381	413	8,5%
Municípios Atendidos	1.878	1.992	6,1%

Ao final de 2012, a inadimplência dos empréstimos ficou em 0,69%, sendo a menor inadimplência desde o lançamento do Programa Crediamigo.

O Crediamigo esteve presente em 1.992 municípios brasileiros por meio de uma rede de 413 pontos de atendimento.

Além da inclusão creditícia e bancária, o Programa Crediamigo oferece a seus clientes orientação empresarial e ambiental, propiciando informação e conhecimento.

O Crediamigo realizou a certificação de seu desempenho no segmento das microfinanças por meio da elaboração de relatórios de avaliação (*rating*) financeiro e social, elaborado pela empresa *Planet Rating*, especializada nesta atividade. As notas recebidas estão dentre as mais altas já concedidas a um programa de microfinanças, sendo que a avaliação social cancelou o Programa como a maior nota já concedida a uma instituição financeira no mundo.

Microcrédito Rural (Agroamigo)

O Agroamigo, lançado em 2005, é o maior programa de microfinança rural do Brasil e se propõe a melhorar o perfil social e econômico do agricultor familiar enquadrado como Pronaf Grupo B.

Com metodologia própria, adaptada às condições do meio rural, cuja principal característica é o atendimento integral, a partir da forte presença do Assessor de Microcrédito nas comunidades, o Programa incentiva o desenvolvimento de atividades produtivas agropecuárias e não agropecuárias.

Em 2012, o Programa contratou 375.088 operações em toda área de atuação do banco, correspondendo a um montante de R\$ 916,4 milhões. Atualmente, as mulheres representam 47% dos clientes ativos do Agroamigo.

O Agroamigo está presente em 160 Unidades do banco e atende a 1.945 municípios, que corresponde a 97,7% do total de municípios da área de atuação do banco.

O Agroamigo também trabalha com foco na inclusão financeira e conscientização ambiental dos microempreendedores. Mais de 354 mil agricultores atendidos pelo Programa já possuem conta corrente/poupança no Banco do Nordeste.

Em 2012, as principais realizações do Banco do Nordeste no Agroamigo buscaram consolidar a sua imagem institucional e o aperfeiçoamento gerencial, destacando-se:

- realização do Seminário Internacional sobre Microfinanças em Salvador (BA), com a presença de cerca de 350 participantes de diversos países;
- participação e apresentação do Agroamigo no Seminário Internacional de Microfinanças no Peru;
- realização de pesquisa de impacto socioeconômico do Agroamigo nas economias locais, na área de atuação do Banco do Nordeste, realizada pela Universidade de São Paulo (USP), divulgada por meio do lançamento do livro "Cinco anos de Agro

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. Sede: Av. Pedro Ramalho, 5.700 Fortaleza – Ceará – Capital Aberto – CNPJ nº 07.237.373/0001-20**Pequenos e Miniprodutores Rurais**

O Banco do Nordeste atua com os pequenos e miniprodutores rurais, visando ao fortalecimento da economia regional e à redução da pobreza no campo. Integrando o crédito às políticas públicas nas diferentes esferas governamentais, o banco promove a inclusão financeira e social, a melhoria de renda dos clientes desse segmento e a expansão e diversificação da competitividade da base econômica regional.

A atuação do Banco do Nordeste na área rural vai além do caráter meramente financeiro, de provedor do crédito de custeio e investimento. Como instituição de fomento regional, suas políticas são voltadas para o desenvolvimento, procurando integrar aspectos mercadológicos, tecnológicos, científicos, organizacionais e ambientais em sua área de atuação.

A prioridade do banco para esse segmento consiste em dotar as propriedades rurais de infraestrutura produtiva, financiando os pequenos e miniprodutores, por meio de vários programas de financiamento, a fim de atender suas necessidades, desde a compra de insumos até a comercialização da produção.

A carteira ativa compreende, ao final de 2012, 138 mil clientes com um saldo ativo de R\$ 5,8 bilhões. Foram contratadas 14.428 operações de crédito rural com pequenos e miniprodutores no valor total de R\$ 928,7 milhões.

Micro e Pequenas Empresas (MPEs)

O Banco do Nordeste disponibilizou, no ano de 2012, o montante de R\$ 2,6 bilhões para contratações com Micro e Pequenas Empresas (MPEs) por meio de suas linhas de crédito de curto e longo prazos. Foram atendidas 27.852 micro e pequenas empresas com a contratação de 88.280 operações.

Negócios Empresariais

O segmento de negócios empresariais envolve clientes de pequeno-médio, médio e grande portes. Compõem este segmento de clientes, os produtores rurais com renda bruta superior a R\$ 3,6 milhões e as empresas com faturamento anual entre R\$ 3,6 milhões e R\$ 200 milhões. O banco também atua no segmento *Corporate* composto por clientes que apresentam faturamento superior a R\$ 200 milhões.

No ano de 2012, foram contratados com esses segmentos aproximadamente R\$ 11.129,1 milhões.

Negócios com Governo e Pessoa Física

Os clientes do segmento Governo estão representados pelos entes integrantes da administração pública, direta e indireta, com todos os seus respectivos órgãos, com exceção das empresas pertencentes à Administração Pública Indireta, as ditas "não dependentes", conforme legislação vigente.

A carteira ativa de operações de crédito e o montante de captação de recursos nos segmentos alcançaram, respectivamente, o volume de R\$ 1,5 bilhão e R\$ 1,1 bilhão, com 1.964 clientes cadastrados.

No segmento Pessoa Física são atendidos prioritariamente as pessoas físicas vinculadas aos empreendimentos financiados pelo banco.

NEGÓCIOS BANCÁRIOS E FINANCEIROS**Apoio ao Programa de Aceleração do Crescimento e à Copa do Mundo 2014**

O Banco do Nordeste atua com total aderência às diretrizes do governo federal, notadamente no apoio financeiro prestado aos projetos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e à Copa do Mundo 2014.

Durante o ano de 2012, o banco apoiou financeiramente empreendimentos para a Copa do Mundo 2014 e as operações enquadradas no PAC com recursos que totalizaram na ordem de R\$ 308,3 milhões.

Negócios de Crédito Comercial

Os empréstimos de crédito comercial, complementares aos investimentos e compreendendo os produtos Crédito Direto ao Consumidor (CDC), Capital de Giro, Desconto de Títulos e Contas Garantidas, somaram R\$ 4,2 bilhões em 2012.

EMPRÉSTIMOS DE CRÉDITO COMERCIAL EM 2012 (R\$ milhões)

Produto	Valor
Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e Capital de Giro	2.281,90
Desconto	768,3
Contas Garantidas	1.109,90
Total	4.160,10

No contexto de modernização das ferramentas de suporte aos negócios de crédito comercial, em 2012 foi implantada nova sistemática de contratação de Crédito Direto ao Consumidor e de Cheque Especial Pessoa Física, bem mais simplificada, ágil e segura.

Comércio Exterior e Câmbio

A soma da movimentação de todos os negócios de câmbio atingiu o valor de R\$ 5,1 bilhões. Este valor foi 3,7% superior ao montante de R\$ 4,9 bilhões, movimentado no ano de 2011, destacando o Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC/ACE) com R\$ 1,2 bilhão em 2012.

Mediante a realização de operações de câmbio e comércio exterior, o Banco do Nordeste mantém o suporte para que as empresas nordestinas acessem mercados internacionais, desempenhando o seu papel desenvolvimentista.

Recuperação de Crédito

Em 2012 foram regularizadas 274.309 operações que estavam em prejuízo ou com o mínimo de 61 dias de atraso nas datas de suas respectivas renegociações. Essas operações representaram o montante de R\$ 1,3 bilhão, sendo que o valor de R\$ 369,1 milhões foi recebido à vista.

Do total recuperado no ano, o valor de R\$ 516,5 milhões correspondeu às regularizações de operações com clientes do Pronaf e R\$ 828,6 milhões de operações de clientes não Pronaf. Com a fonte FNE foram regularizados R\$ 1.023,8 milhões.

Produtos e Serviços Bancários

No âmbito de ações do Programa Banco para Todos, o Banco do Nordeste abriu 600 mil contas simplificadas, superando em 60% a meta do governo federal para inserir 375 mil novos correntistas no decorrer do exercício.

Ampliando a oferta de produtos e serviços aos microempreendedores, o banco implantou no ano mais de um milhão de cartões com a opção de débito, facilitando para esse grupo de clientes o processo de compras de insumos para as atividades produtivas.

O Banco do Nordeste lançou o Seguro de Vida do Agricultor Familiar, com preço acessível e condições diferenciadas e específicas, como parte da estratégia de venda de microsseguro de crédito, urbano e rural, que conta com mais de três milhões de apólices contratadas em 2012.

No final do ano foi iniciado, na rede de agências, o serviço de depósitos em terminais de autoatendimento.

Mercado de Capitais

O Banco do Nordeste auxilia as empresas do Nordeste a acessar e utilizar instrumentos do mercado de capitais, complementando e fortalecendo as ações do banco para o desenvolvimento da Região. Essas ações ampliam sua visibilidade e contribuem para que as empresas nordestinas diversifiquem suas carteiras e ampliem seus rendimentos, formando assim um círculo virtuoso em prol do desenvolvimento do Nordeste.

Operações de Renda Fixa

O banco participou até 2012 da estruturação, coordenação e distribuição de emissões públicas de valores mobiliários de renda fixa, envolvendo valores da ordem de R\$ 2,7 bilhões.

Destaca-se, ainda, a participação no consórcio de bancos que coordenou a primeira emissão pública de debêntures no âmbito do Novo Mercado de Renda Fixa, fato que ganhou ampla repercussão nos meios de comunicação especializados.

Captação de Recursos

O Banco do Nordeste intensificou a sua captação de recursos com incremento de depósitos a prazo, depósitos interbancários para microfinanças (DIM) e cademeta de poupança. Visando ampliar o volume de recursos para financiar as necessidades de capital de giro das empresas nordestinas, o banco experimentou um incremento nas captações de depósito a prazo da ordem de R\$ 1,7 bilhão durante o ano de 2012. O volume atual desses recursos atingiu o montante de R\$ 6,2 bilhões.

A captação de Depósitos Interbancários vinculados às Operações de Microfinanças (DIM) alcançou o volume de R\$ 578 milhões. A melhoria alcançada nas condições dessa modalidade de captação permitiu ao banco reduzir as taxas de juros cobradas dos tomadores finais dos recursos no Programa Crediamigo.

Depósitos para Reinvestimento

No ano de 2012, o Banco do Nordeste captou o montante de R\$ 134,7 milhões em Depósitos para Reinvestimento - modalidade que, por meio de benefício fiscal, permite às empresas situadas na área de atuação da Sudene investirem parte do Imposto de Renda devido em seus projetos de modernização ou complementação de equipamentos. O valor captado pelo banco no ano corresponde a 73,8% do obtido no exercício de 2011. Na posição de 31.12.2012, o Banco do Nordeste registra um saldo de Depósitos para Reinvestimento de aproximadamente R\$ 401,8 milhões.

Fundos de Investimento

No ano de 2012, o Banco do Nordeste administrou 20 fundos de investimento, sendo 12 destinados aos clientes de varejo, dois exclusivamente para o setor público e seis para investidores exclusivos.

O patrimônio líquido dos fundos atingiu, ao final de 2012, R\$ 3,9 bilhões, o que representa um crescimento de 13,4% em relação ao final de 2011. Do patrimônio total, R\$ 2,4 bilhões correspondem aos fundos exclusivos e R\$ 1,5 bilhão aos fundos de varejo e do setor público.

FUNDOS DE INVESTIMENTO – PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ milhões)

Fundos	31.12.2011	31.12.2012	Varição
Varejo e Setor Público	1.228,90	1.489,10	21,20%
Exclusivos	2.218,30	2.419,70	9,10%
Total	3.447,20	3.908,80	13,40%

Fundo de Investimentos do Nordeste (Finor)

O Patrimônio Líquido do Finor atingiu o montante de R\$ 391 milhões ao final de dezembro de 2012. O valor médio no ano foi de R\$ 407,5 milhões, calculado com base no patrimônio líquido diário.

Comparado com o valor do final de 2011, o patrimônio líquido do Finor cresceu 4,6% no ano. No ano de 2012, o ingresso de recursos foi de R\$ 144,1 milhões, decorrente de opções para os Incentivos Fiscais do Finor, relativos aos exercícios de 2000 a 2008, repassados ao Fundo pela Secretaria do Tesouro Nacional (STN). Tais aportes viabilizaram o processamento das ordens de emissão de cotas do exercício de 2008, no valor de R\$ 156,4 milhões, assim como o atendimento de ordens adicionais daquele ano e de exercícios anteriores no valor de R\$ 110,7 milhões.

Fundos de Investimento em Participações

Em 2012, o Banco do Nordeste manteve sua posição nos três Fundos de Investimento em Participações com um montante comprometido de R\$ 51,4 milhões, conforme adiante:

- Críatec – Fundo Mútuo de Investimento em Empresas Emergentes: é uma parceria do Banco do Nordeste com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com aplicação em empresas emergentes inovadoras e concentração nos setores de Tecnologia da Informação (TI), Biotecnologia, Novos Materiais, Nanotecnologia e Agronegócios. O Fundo investe nas empresas provendo-as de apoio gerencial adequado para que obtenham ganhos de capital e de outros rendimentos. Em 2008 o banco entrou como cotista no Fundo comprometendo-se com R\$ 20 milhões, representando 20% do patrimônio do Críatec, enquanto o BNDES detém 80%;
- Nordeste Empreendedor – Fundo Mútuo de Investimento em Empresas Emergentes: foi o primeiro fundo de capital de risco criado e aprovado para o Nordeste e realizou investimentos em sete empresas nordestinas. O Banco do Nordeste possui 43,6% do patrimônio do Fundo; e
- Brasil Agronegócio – Fundo de Investimentos em Participações: iniciou suas atividades em 2010, é um fundo destinado à aplicação exclusiva em empresas cujo objeto social inclua o desenvolvimento e ou investimento em atividades no setor do agronegócio no Brasil. O Banco do Nordeste possui 2,6% do patrimônio do Fundo e participou como distribuidor das cotas.

RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS**Ativos Globais**

Ao término de 2012 os ativos globais do Banco do Nordeste apresentaram um acréscimo de 20,6% em relação ao final de 2011, sendo que os saldos totais de ativos do FNE cresceram 13,5%.

Resultados

O lucro líquido de 2012 foi de R\$ 508,4 milhões, superior em 61,5% ao apresentado em 2011 (R\$ 314,8 milhões). O lucro líquido por ação que em 31.12.2011 era de R\$ 3,62, passou, em 31.12.2012, para R\$ 5,84.

A rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido médio passou de 13,57% a.a. em 2011 para 20,26% a.a. em 2012.

Avaliação de Risco Internacional e Local - Rating

Em 2012, as três principais agências internacionais classificadoras confirmaram os *ratings* do Banco do Nordeste.

A Moody's Investors Service confirmou o grau de investimento em escala global. Desde 2011 a agência elevou o *rating* do Banco do Nordeste para 'Baa2' em depósito em moeda estrangeira de longo prazo e para 'Prime-2' para depósito em moeda estrangeira de curto prazo. Já na escala nacional, a agência manteve o *rating* de 'Aaa.br' de longo prazo e 'BR-1' de curto prazo. Todos os *ratings* têm perspectiva estável.

A Fitch confirmou o grau de investimento em escala global, onde os *Issuer Default Ratings* (IDRS) de longo prazo, tanto em moeda estrangeira quanto em moeda local, ficaram em 'BBB', com perspectiva estável. Os IDRS de curto prazo, em moeda estrangeira e em moeda local, ficaram em 'F2'. O *rating* nacional de longo prazo e de curto prazo foram 'AAA(bra)' e 'F1+(bra)', respectivamente. De acordo com a Agência, a classificação atribuída reflete a importância do banco para o desenvolvimento da Região Nordeste do país.

A Standard & Poor's reafirmou a perspectiva na escala global em moeda estrangeira, ficando o *rating* em 'BBB/Estável/A-2'. Em moeda nacional atribuiu 'brAAA', também Estável. Em abril de 2012 a Agência elevou o perfil de crédito individual do Banco do Nordeste de 'BBB-' para 'BBB'. Para a Agência, os *ratings* do Banco refletem sua importância nas políticas públicas da região Nordeste do país e o apoio dado por seu acionista majoritário, o governo federal.

Convergência Contábil aos Padrões Internacionais

O Banco do Nordeste passou a divulgar, desde 2011, suas demonstrações financeiras anuais com a adoção do padrão contábil *International Financial Reporting Standards* (IFRS), preconizado pelo *International Accounting Standard Board* (IASB). No caso de instituições financeiras, o padrão do IASB é obrigatório no Brasil somente para divulgação de demonstrativos financeiros consolidados, enquanto os demonstrativos individuais são dispensados dessa divulgação.

ETENE

O Banco do Nordeste tem em sua estrutura o Escritório Técnico de Estudos Econômicos do Nordeste (Etene), que tem como responsabilidades básicas elaborar, promover e difundir conhecimentos técnicos e científicos que subsidiem as ações do banco em sua área de atuação visando ao desenvolvimento sustentável.

Em 2012 foram publicados 38 livros nas categorias Série Teses e Dissertações, Documentos ETENE, Série BNB Ciência e Tecnologia, Revista Econômica do Nordeste - REN, Revista BNB Conjuntura Econômica, dentre outros.

O Etene organizou e coordenou o XVIII Fórum BNB de Desenvolvimento e XVII Encontro Regional de Economia "60 ANOS DE DESENVOLVIMENTO" com o objetivo de mobilizar as comunidades acadêmica, empresarial e política em torno de questões relevantes para o desenvolvimento regional.

Estudos e Pesquisas

Com relação aos estudos e pesquisas, o Etene realizou os seguintes trabalhos no ano de 2012:

- Revista BNB Conjuntura Econômica;
- Boletim de Conjuntura Mensal;
- O papel da Alocação Equitativa dos Recursos do SUS;
- Análise das Contas Regionais do IBGE – 2009;
- Informe "Turismo no Nordeste – 2011";
- Limites, Oportunidades e Posicionamento Estratégico para a Cultura da Manga em Áreas Emergentes;
- Sectores Consumidores de Madeira: aspectos do mercado atual e potencial do eucalipto;
- A participação da agricultura familiar no PIB do Nordeste;
- Agricultura Familiar no Nordeste: uma análise comparativa entre dois censos agropecuários; e
- A Agroindústria da Carne Bovina no Nordeste.

Avaliação de Políticas e Programas

Em 2012 foram concluídos os seguintes trabalhos:

- Relatório de Resultados e Impactos do FNE 2011;
- Relatório de Resultados e Impactos do FNE 2012 – Primeiro Semestre;
- Relatório de Gestão do FNE 2011;
- Relatório do Pronaf 2011;
- Avaliação dos Impactos dos Investimentos do Banco do Nordeste e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) na Geração de Emprego na Região Nordeste – 2000 a 2007;
- Avaliação dos Impactos dos Investimentos do Banco do Nordeste e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) na Geração de Emprego na Região Nordeste – 2000 a 2008;
- Cinco Anos de Agroamigo: retrato do público e efeitos do Programa;
- Avaliação de Impacto Macroeconômico dos Diversos Programas Financiados pelo Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE); e
- Avaliação do FNE Rural.

Fundos Científicos, Tecnológicos e de Desenvolvimento

Reconhecendo a importância das pesquisas para o aproveitamento das potencialidades e competências regionais, a 59ª Assembleia Geral Ordinária (AGO) aprovou para 2012 a dotação de R\$ 20,2 milhões para aplicação pelo Fundo de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Fundeci), R\$ 6,5 milhões para o Fundo de Apoio às Atividades Socioeconômicas do Nordeste (Fase) e R\$ 8,5 milhões para o Fundo de Desenvolvimento Regional (FDR). Com recursos de dotações de anos anteriores e da dotação de 2012, o Banco do Nordeste aplicou, por meio dos fundos Fundeci, Fase e FDR, no ano de 2012, R\$ 35,8 milhões em 609 projetos.

Fundo de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Fundeci)

Instituído em 1971, o Fundeci foi pioneiro no fomento à pesquisa e à difusão de tecnologias direcionadas às atividades produtivas da área de atuação do Banco do Nordeste, contribuindo para a superação de gargalos do setor produtivo e minimizando o risco financeiro do banco. Desde a sua criação, seu objetivo tem sido o desenvolvimento, a validação e a difusão de tecnologias compatíveis com as peculiaridades regionais, especialmente do semiárido, considerando-se os aspectos econômicos, sociais e culturais do setor produtivo.

Em 2012 o banco aplicou R\$ 22,9 milhões em 393 projetos, com destaque para as seguintes atividades: Agricultura, Pecuária e Agroindústria. Dentre as ações do Fundeci para o ano de 2012 destacaram-se: Lançamento e Pré-Análise do Edital 01/2012 - Programa de Apoio à Elaboração de Teses e Dissertações e Vitorias Técnicas/Financeiras em convênios. Destacam-se os convênios vistoriados com a Empresa Estadual de Pesquisa Agropecuária da Paraíba (Emepa), a Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte (Emparn) e a Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa) nos Estados da Paraíba e do Rio Grande do Norte.

Com relação aos projetos apoiados pelo Fundeci em 2012, vale registrar os seguintes:

- implantação de unidades de observação para avaliação técnica de culturas de clima temperado e tropical nos polos irrigados do Estado do Ceará no valor de R\$ 190.000,00; e
- teste e seleção de espécies para a indústria do polo moveleiro de Marco (CE) no valor de R\$ 97.184,00.

Fundo de Apoio às Atividades Socioeconômicas do Nordeste (Fase)

Instituído em 21/02/1980 pela Resolução nº 3.666 da Diretoria do banco, o Fase tem como objetivo financiar projetos e pesquisas socioeconômicas de interesse do Nordeste, bem como proporcionar apoio técnico e gerencial às pequenas e médias empresas da Região. Em 2012 foram apoiados 136 projetos envolvendo recursos no valor de R\$ 8,5 milhões.

Dentre os projetos apoiados pelo Fase em 2012, destacam-se:

- XVII Encontro Regional da Economia, realizado em Fortaleza no valor de R\$ 89.400,00;
- 1º Treinamento Intensivo em Planejamento, Implantação, Operação e Promoção de ZPEs, realizado em Fortaleza no valor de valor: R\$ 69.750,00.

Fundo de Desenvolvimento Regional (FDR)

O FDR foi criado no âmbito federal pelo Decreto nº 94.385, de 28 de maio de 1987, objetivando apoiar programas e projetos que visam prestar assistência creditícia, técnica ou social a atividades produtivas na área de atuação do Banco do Nordeste.

Em 2012, foram apoiados 80 projetos no valor de R\$ 4,4 milhões, distribuídos nas seguintes linhas temáticas: capacitação profissional; economia solidária; desenvolvimento local e meio ambiente; convivência com o semiárido; cultura; e cidadania.

No que se refere aos projetos apoiados pelo FDR em 2012, destacam-se:

- Agroecologia e Renda: Fortalecendo os Sistemas Produtivos Locais do Sertão do Araripe, nos municípios Ouricuri (PE), Bodocó (PE) e Ipubi (PE), no valor de R\$ 100.000,00;
- Semente, a Segurança Alimentar do Semiárido nos municípios de Itaipoca, Trairi e Irauçuba, no Estado do Ceará, no valor de R\$ 49.600,00.

GESTÃO ESTRATÉGICA**Desenvolvimento Humano**

O Banco do Nordeste encerra o ano de 2012 com 6.169 empregados, 335 Bolsistas de Nível Médio, 477 Bolsistas de Nível Superior e 160 Jovens Aprendizes, visando promover a formação técnico-profissional desses adolescentes em cumprimento à Lei da Aprendizagem Profissional, nº 10.097.

Com relação às conquistas salariais dos empregados, o ano de 2012 representou um marco com a assinatura do Acordo Coletivo 2012/2013, em conjunto com os demais bancos.

No ano de 2012 foi efetivada também a implantação do ponto eletrônico, representando uma importante ferramenta de controle da jornada de trabalho para o banco e, principalmente, para os empregados.

O programa de Educação Formal ofertou 275 novas oportunidades, das quais 85 para programas de graduação, 172 para especialização e MBA, 15 para mestrados e 3 para doutorados.

Foram realizadas 22.189 oportunidades de treinamento, das quais 10.797 (49%) na modalidade presencial e 11.392 (51%) ofertadas à distância, contemplando 61% do quadro funcional do banco.

Para atender à regulamentação do Banco Central do Brasil, por meio da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), o banco conta com 2.229 empregados com a Certificação Financeira CPA-10 e 306 com a CPA-20.

Em relação à Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (PLD), exigência do Banco Central, o Banco do Nordeste capacitou 99,0% dos seus empregados em 2012.

Para a consecução desses objetivos, a Universidade Corporativa Banco do Nordeste tem buscado desenvolver parcerias com entidades e instituições de ensino que possibilitem a verticalização de conhecimento em setores estratégicos para os negócios do banco. Em sua maioria, organizações de referência no mercado nacional e internacional, tais como a Fundação Getúlio Vargas (FGV), o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (IBMEC), a Amana-Key, a Fundação Instituto de Administração (FIA/USP), dentre outras no país.

Planejamento

No ano de 2012, foi aprovado o Planejamento Estratégico do Banco do Nordeste para o ciclo 2013-2016, com a reformulação da missão, visão, valores, objetivos estratégicos e estratégias que nortearão o banco nos próximos anos, construída com a participação de todos os funcionários e, ainda, a construção do Programa de Ação 2013 da rede de agências.

Marketing

Em 2012 destacam-se a realização de ações estratégicas no que diz respeito à gestão da marca, satisfação do cliente, administração dos canais de interação com o cliente, estudos de viabilidade econômico-financeira para instalação de novas agências e implantação de "Espaços Nordeste" e diversas pesquisas.

Marca

Em 2012 o Banco do Nordeste avançou na consolidação do seu posicionamento de marca: "Banco múltiplo federal, que, com sua essência de desenvolvimento, cultura e negócios, é parceiro nos momentos importantes da vida das pessoas da Região Nordeste".

Pelo quinto ano consecutivo, a marca Banco do Nordeste figura no *Global 500 Banking Brands Index, ranking* que contempla as marcas de bancos de capital aberto mais valiosas do mundo. Em 2012, o Banco do Nordeste evoluiu 29 posições em relação à edição anterior, ocupando o 304º lugar em nível mundial e o 7º lugar entre os bancos do Brasil. Desde sua primeira aparição no *ranking*, a marca do banco já avançou 151 posições. O valor estimado da marca cresceu de US\$ 220 milhões para US\$ 333 milhões, um aumento de mais de 50%. O banco também melhorou na classificação de *brand rating*, de "A" para "A+".

O *ranking* é divulgado anualmente pela consultoria britânica *Brand Finance*, especializada em avaliação e gestão de marcas, em parceria com a revista inglesa *The Banker* e com a agência de classificação de risco *Austri Rating*.

Excelência do Atendimento

O Banco do Nordeste, em 2012, monitorou o tempo de atendimento de todas as suas agências, assim como adotou melhorias nos processos de atendimento aos clientes, a fim de diminuir o tempo de espera nas filas.

As agências foram contempladas com treinamento em Excelência no Atendimento, com alcance de 100% da rede.

Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão

Em 2012, o Centro de Relacionamento com Clientes realizou quase um milhão de atendimentos, prestando serviços tais como:

- orientação empresarial voltada para negócios, transações bancárias e apoio a empresas sobre *internet banking*, cobrança, convênios e folha de pagamento;
- administração de crédito, por meio de campanhas de renegociação de dívidas, recuperação de crédito, serviços de emissão de boletos, de avisos de reembolso e de cobrança, melhorando a adimplência das operações;
- monitoramento de oportunidades de relacionamento e negócios, auxiliando na prospecção de negócios das agências; e
- melhoria da segurança bancária, com monitoramento de transações suspeitas de fraude.

Destaque-se o tempo médio de espera (TME) de dois segundos e o tempo médio de atendimento (TMA) de três minutos. O nível de satisfação dos clientes com o atendimento foi de 90%.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), implantado em cumprimento da lei 12.527/2011, atendeu a mais de 42 mil pedidos de informação.

Canais de Atendimento**Novas agências**

Visando à expansão dos canais de atendimento, o Banco do Nordeste realizou estudos de viabilidade que resultaram na aprovação de 108 novas agências, das quais 27 foram inauguradas em 2012.

Espaços Nordeste

Em 2012, foram implantados 14 Espaços Nordeste, completando, em dezembro, 30 unidades. Canal de atendimento que integra ações culturais, negócios e cidadania, os Espaços Nordeste obtiveram público de 400 mil pessoas, aproximadamente, em atividades socioculturais e de negócios (total acumulado de julho de 2009 até dezembro de 2012).

Comunicação

Como forma de ampliar e melhorar o relacionamento com a imprensa, visando à construção e à manutenção da imagem do Banco do Nordeste, a assessoria de imprensa do banco mantém perfis nas redes sociais *Twitter*, *You Tube*, *Flickr* e *Slideshare*, além de uma *fan page* no *Facebook* ([facebook.com/impressanbnb](https://www.facebook.com/impressanbnb)). Esta nova forma de relacionamento com a imprensa tem atualmente um alcance de quase 700 mil pessoas.

Ainda no trabalho de articulação com a imprensa, 160 *releases* resultaram no equivalente a 950 páginas de jornal, publicadas gratuitamente em diversos órgãos da imprensa nacional, com notícias de interesse do banco.

Diante dos avanços e resultados obtidos durante toda a sua existência, e com o objetivo de fortalecer e valorizar a imagem institucional, consolidou-se uma ampla campanha de comunicação integrada do Banco do Nordeste em seus 60 anos (19 de julho), com inserções na mídia, visando demonstrar para a sociedade sua importância, seu trabalho ao longo de sua história e como o banco posiciona-se para contribuir, ainda mais, para o futuro de milhares de brasileiros.

Tecnologia da Informação (TI)

Em 2012 foi concluído o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (Peti) para o quadriênio 2012-2015. O novo Peti estabelece o direcionamento estratégico, as ações e os recursos da Área de Tecnologia da Informação em consonância com o planejamento estratégico do Banco do Nordeste.

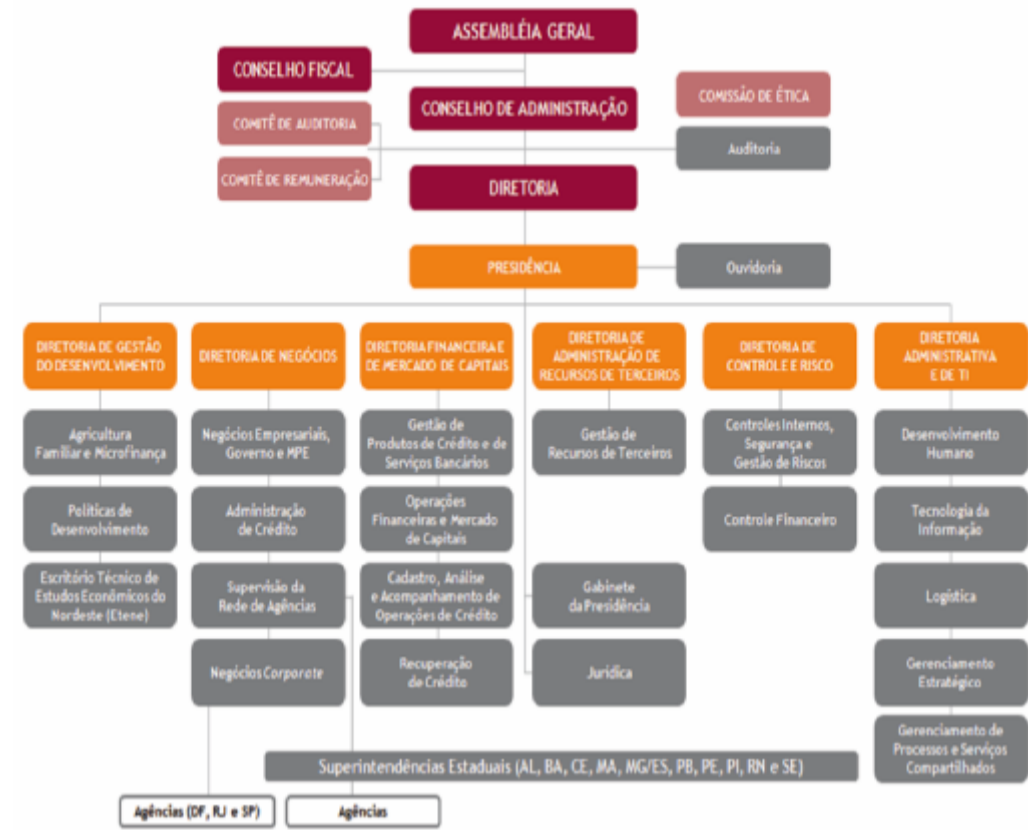
Em relação à infraestrutura de TI, ressalta-se a ampliação da capacidade de armazenamento de dados. Foram adquiridos mais 584 terminais de autoatendimento, 4.211 microcomputadores e 108 computadores servidores para a rede de agências.

GOVERNANÇA E GERENCIAMENTO DE RISCO

A estrutura organizacional do Banco do Nordeste está desenhada com base em princípios de governança corporativa, que visam prover de solidez o banco, por meio de um adequado gerenciamento dos riscos.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. Sede: Av. Pedro Ramalho, 5.700 Fortaleza – Ceará – Capital Aberto – CNPJ nº 07.237.373/0001-20

Organograma do Banco do Nordeste



Visando manter a transparência na gestão e compartilhamento das responsabilidades, o Banco do Nordeste possui em sua estrutura organizacional 14 comitês decisórios.

Auditoria Interna

A atuação da Área de Auditoria do banco possibilita melhoria da gestão dos riscos dos processos e fortalecimento do sistema de controle interno, bem como mitigação de riscos legais, operacionais e de imagem, com aprimoramento do sistema de governança corporativa.

Em 2012, a Auditoria realizou 33 trabalhos relacionados a processos de negócios, processos de TI, dispositivos mandatários e auditorias especiais, além de coordenar o atendimento das demandas oriundas de órgãos de controle, fiscalização, supervisão e auditorias externas.

Ouidoria Institucional

A Ouidoria é um canal de comunicação oferecido pelo Banco do Nordeste aos seus clientes que não tenham ficado satisfeitos com as soluções oferecidas pelos habituais canais de atendimento da Instituição. Possibilita registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios, os quais são encaminhados às áreas internas responsáveis para resposta, cuja pertinência é analisada pela Ouidoria à luz dos preceitos do Código de Defesa do Consumidor e da transparência das relações entre banco e clientes.

Comissão de Ética

Em 2003, o Banco do Nordeste constituiu sua Comissão de Ética, colegiado voltado à promoção de ações educativas, preventivas e corretivas concernentes à ética profissional do colaborador no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, cuja atuação se insere nos regimentos dos decretos nº 1.171, de 22/06/1994, e nº 6.029, de 01/02/2007, do governo federal.

Em cumprimento ao previsto no artigo 6º do decreto nº 6.029, as atividades da Comissão de Ética são relatadas anualmente à Comissão de Ética Pública (CEP), compreendendo o período de maio do ano anterior a abril do ano corrente. Em setembro de 2012, foi encaminhado relatório específico àquela CEP.

Comitê de Auditoria

O Banco do Nordeste conta com um Comitê de Auditoria – órgão estatutário de assessoramento ao Conselho de Administração –, instituído e regulamentado por intermédio da resolução nº 3.198/2004 do Conselho Monetário Nacional.

Em observância ao artigo 17 da citada resolução, as atividades do colegiado são relatadas semestralmente por meio do seu relatório de atividades, cujo resumo compõe a publicação do conjunto das demonstrações financeiras do banco.

Durante o ano de 2012, o Comitê de Auditoria focou sua atuação no acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pela auditoria

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E CULTURAL

Meio Ambiente e Inovação

No decorrer do ano de 2012, o Banco do Nordeste desenvolveu diversas ações nas temáticas Meio Ambiente e Inovação, tendo os seguintes destaques:

- R\$ 157,9 milhões contratados nos programas ambientais de crédito: FNE Verde, Pronaf Semi-Árido, Pronaf Floresta, Pronaf Eco e Pronaf Agropecuária;
- R\$ 749,6 milhões aplicados ao financiamento da inovação;
- realização da I Conferência Regional de Desenvolvimento Sustentável do Bioma Caatinga, resultando na elaboração da "Declaração da Caatinga", documento que reúne os compromissos assumidos por governos estaduais e demais setores da sociedade;
- participação na Rio+20, quando foram divulgadas as ações do Banco no combate à desertificação e mitigação dos efeitos da seca, bem como iniciadas negociações com o MMA sobre o Fundo Clima e o Fundo Nacional do Meio Ambiente; e
- início da execução do Acordo de Cooperação Técnica com o BID visando redução do desmatamento ilegal e promoção do manejo sustentável da Caatinga, maior eficiência energética dos ceramistas e gesseiros, implantação de aterros sanitários nas grandes cidades (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

Programa Cisternas

Resultado de uma parceria entre o Banco do Nordeste e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o Programa tem como objetivo a construção de 30.133 cisternas, das quais 28.483 são cisternas para consumo humano e 1.650 são para produção de alimentos. O banco atua como mandatário do ministério, ficando responsável pela operacionalização e acompanhamento do Programa Cisternas.

Em 2012, Banco do Nordeste lançou editais de seleção pública de entidades privadas sem fins lucrativos interessadas em participar da execução do referido programa.

Responsabilidade Socioambiental

O Banco do Nordeste, ciente de sua importância na promoção do desenvolvimento socioeconômico da Região de modo integrado e sustentável, vincula a temática Responsabilidade Socioambiental às suas decisões estratégicas e à forma como interage com a sociedade.

Em 2012, foram desenvolvidos programas, projetos e ações fortalecendo a responsabilidade socioambiental na organização, destacando-se:

- adesão ao Pacto Global, objetivando inserir nas estratégias de negócios, nos processos de decisão e nas atividades diárias do banco, princípios relacionados às áreas de direitos humanos, relações de trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção;
- destinação de R\$ 1,0 milhão aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), beneficiando cerca de 1.200 crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social;
- destinação de R\$ 1,0 milhão a projetos no âmbito da Lei de Incentivo ao Esporte, beneficiando cerca de 2.400 crianças e jovens da baixa renda;
- participação na 4ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, coordenado pela Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República;
- participação no Fórum Regional da A3P, realizado no Banco do Nordeste com a presença de órgãos públicos, movimentos sociais e setor empresarial, tendo como temática o Consumo Sustentável e a Gestão de Resíduos na Administração Pública;
- elaboração do Relatório de Sustentabilidade, baseado nas diretrizes da Global Report Initiative (GRI), e da Demonstração de Informações de Natureza Social e Ambiental (Dinsa) referentes ao ano de 2011;
- realização de 11 edições do Showroom Social, que consiste de espaço aberto de amostras de trabalhos executados por Organizações Não Governamentais (ONGs) e entidades sem fins lucrativos, com vistas a divulgar e comercializar trabalhos dessas entidades; e
- realização do Programa de Inclusão Digital de Fortaleza (Proinfor), em parceria com a Prefeitura de Fortaleza e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), com a formação de 5 turmas, beneficiando 45 jovens de baixa renda.

A Cultura como fator de desenvolvimento

O Banco do Nordeste atua fortemente no incentivo ao fortalecimento da identidade cultural da Região Nordeste, no entendimento que a cultura contribui para o desenvolvimento regional. Os Centros Culturais Banco do Nordeste reforçam o posicionamento de marca do Banco do Nordeste no fomento à cultura nordestina estabelecendo a parceria regional, por meio do apoio às artes como: música, dança, teatro, cinema, literatura e todas as tradições regionais.

Em 2012, os três centros culturais receberam um público total de 822.705 visitantes, conforme demonstrado a seguir:

CENTROS CULTURAIS BANCO DO NORDESTE - FREQUÊNCIA DE PÚBLICO EM 2012		
Centro Cultural	Qtde de Público	
Fortaleza	404.305	
Cariari	227.792	
Sousa	190.608	
Total	822.705,00	

Além dos três centros culturais, o Banco do Nordeste conta com mais 30 Espaços Nordeste para disseminação de suas ações culturais.

O público beneficiado pelos 1.757 eventos culturais realizados nas unidades do Espaço Nordeste atingiu a marca de 112.581 pessoas.

ESPAÇOS NORDESTE

	2011	2012	% Variação
Número de Unidades	16	30	76,5
Número de Eventos	1.176	1.757	49,4
Quantidade de Público	43.105	112.581	161,2

O Banco do Nordeste e o Banco Nacional de Desenvolvimento Social (BNDES) renovaram o convênio para as edições de 2012 e 2013 para realização do Programa de Cultura Banco do Nordeste/BNDES para apoiar projetos culturais selecionados por meio de edital público. Ao longo das sete edições foram patrocinados pelo Programa 1.497 projetos, com um investimento total de R\$ 28,6 milhões, beneficiando 868 municípios nordestinos, sendo que R\$ 2,9 milhões foram liberados em 2012.

Instrução CVM Nº 381/03

Em referência à Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) nº 03/381, de 14 de janeiro de 2003, o Banco do Nordeste informa que a Ernst & Young Terco Auditores Independentes S/S, contratada como auditoria externa, não prestou, no ano de 2012, quaisquer serviços que não fossem de auditoria externa.

Fortaleza, 5 de fevereiro de 2013.

**BALANÇOS PATRIMONIAIS
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E DE 2011**
Direção Geral e Agências no País
(Valores em R\$ Mil)

ATIVO	PASSIVO	
	31.12.2012	31.12.2011
CIRCULANTE	14.312.230	10.584.659
DISPONIBILIDADES.....	121.853	97.086
APLICAÇÕES INTERFINANCEIRAS DE LIQUIDEZ.....	6.514.841	3.240.283
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS E INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	459.453	233.192
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS.....	315.987	267.274
OPERAÇÕES DE CRÉDITO.....	4.775.461	4.950.715
OUTROS CRÉDITOS.....	2.100.029	1.778.988
OUTROS VALORES E BENS.....	24.606	17.121
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	17.375.096	15.662.089
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS E INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	10.783.710	9.874.595
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS.....	40.609	36.863
OPERAÇÕES DE CRÉDITO.....	5.748.868	5.639.615
OUTROS CRÉDITOS.....	801.909	111.016
PERMANENTE	201.562	188.840
INVESTIMENTOS.....	1.720	1.568
IMOBILIZADO DE USO.....	198.906	185.569
DIFERIDO.....	936	1.703
TOTAL DO ATIVO	31.888.888	26.435.588
CIRCULANTE	10.594.408	9.748.154
DEPÓSITOS.....	4.772.938	5.115.979
CAPTAÇÕES NO MERCADO ABERTO.....	738.598	637.812
RECURSOS DE ACEITES E EMISSÃO DE TÍTULOS.....	75.476	199.732
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS.....	66	4
RELAÇÕES INTERDEPENDÊNCIAS.....	15.586	7.142
OBRIGAÇÕES POR EMPRÉSTIMOS.....	826.189	849.768
OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO PAÍS-INSTITUIÇÕES OFICIAIS.....	121.769	173.427
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	2.184	7.615
OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO EXTERIOR.....	88.354	81.291
OUTRAS OBRIGAÇÕES.....	3.953.248	2.675.384
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	18.610.729	14.357.919
DEPÓSITOS.....	5.048.501	3.848.520
CAPTAÇÕES NO MERCADO ABERTO.....	81.917	66.561
RECURSOS DE ACEITES E EMISSÃO DE TÍTULOS.....	1.318.769	563.876
OBRIGAÇÕES POR EMPRÉSTIMOS.....	17.912	33.021
OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO PAÍS-INSTITUIÇÕES OFICIAIS.....	1.464.432	1.113.258
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	6.405	13.513
OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO EXTERIOR.....	736.841	759.101
OUTRAS OBRIGAÇÕES.....	9.935.952	7.960.069
RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS	-	16
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2.683.751	2.329.499
CAPITAL.....	2.142.000	2.010.000
RESERVAS DE REAVALIAÇÃO.....	22.904	25.198
RESERVAS DE LUCROS.....	425.494	244.536
AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL.....	93.737	50.149
(AÇÕES EM TESOURARIA).....	(384)	(384)
TOTAL DO PASSIVO	31.888.888	26.435.588

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO
Exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e de 2011
Direção Geral e Agências no País
(Valores em R\$ Mil)

	Exercício/2012	Exercício/2011
RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA.....	3.804.675	3.347.864
DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA.....	(2.603.574)	(2.130.601)
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	1.201.101	1.217.263
OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS.....	(951.208)	(548.829)
RESULTADO OPERACIONAL	249.893	668.434
RESULTADO NÃO OPERACIONAL.....	3.310	7.045
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO E PARTICIPAÇÕES	253.203	675.479
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL.....	320.779	(323.603)
PARTICIPAÇÕES ESTATUTÁRIAS NO LUCRO.....	(65.619)	(37.077)
LUCRO LÍQUIDO	508.363	314.799
JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO.....	(132.273)	(73.526)
Nº de Ações (em mil).....	87.002	87.002
Lucro Líquido por Ação (em R\$).....	5,84	3,62

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: Dyogo Henrique de Oliveira (Presidente) – Ary Joel de Abreu Lanzarin – Augusto Akira Chiba – Demetrius Ferreira e Cruz – Martim Ramos Cavalcanti.
DIRETORIA: Ary Joel de Abreu Lanzarin (Presidente) – Fernando Passos (Diretor Financeiro e de Mercado de Capitais) – Manoel Lucena dos Santos (Diretor de Controle e Risco) – Nelson Antonio de Souza (Diretor Administrativo e de Tecnologia da Informação) – Paulo Sérgio Reboças Ferraro (Diretor de Negócios) – Stélio Gama Lyra Junior (Diretor de Gestão do Desenvolvimento).
CONSELHO FISCAL: André Proite (Presidente em exercício) – João Batista de Figueiredo – Manuel dos Anjos Marques Teixeira – Marco Antônio Fiori – Roberta Carvalho de Alencar
COMITÊ DE AUDITORIA: João Alves de Melo (Presidente) Luciano Silva Reis (Membro Titular) José Wilkie Almeida Vieira (Membro Suplente)
SUPERINTENDENTE: José Jurandir Bastos Mesquita (Controle Financeiro)
CONTADORA: Aíla Maria Ribeiro de Almeida – CRC-CE 016318/O-7

As Demonstrações Financeiras completas, acompanhadas do relatório, sem ressalvas, da Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S., estão disponíveis no portal www.bnb.gov.br e foram publicadas, em 19.02.2013, no Jornal O Povo e no Diário Oficial do Estado do Ceará.