



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**LEI Nº 13.460/2017
LEI COMPLEMENTAR Nº 638/2018**

NATAL, MAIO DE 2023.

APRESENTAÇÃO

A Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é uma sociedade de economia mista, cuja criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 7.462, de 02 de março de 1999. Na qualidade de instituição financeira obedece aos critérios estabelecidos pela Resolução nº 2.828, de 30 de março de 2001, do Conselho Monetário Nacional.

A missão institucional da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é fomentar negócios e promover investimentos voltados ao desenvolvimento econômico e social do Estado Rio Grande do Norte.

No cumprimento de sua missão institucional vem a público descrever os principais serviços e produtos oferecidos à população e a melhor forma de acessá-los, com agilidade, comprometimento e transparência, conforme determina à Lei de Acesso a Informação - Lei Federal nº 12.527 de 18.11.2011, Lei Estadual nº 9.963, de 27.07.2015, Decreto nº 25.399, de 31.07.2015 e a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, especialmente no Art. 7º, que trata da Carta de Serviços ao Usuário.

OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS:

- Permitir o conhecimento dos produtos e serviços prestados pela Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
- Facilitar o acesso do cidadão aos produtos e serviços.
- Estimular o controle social e a cidadania.
- Conferir transparência as ações e procedimentos.
- Aperfeiçoar os processos para o atendimento ao cidadão-usuário do crédito/financiamento.

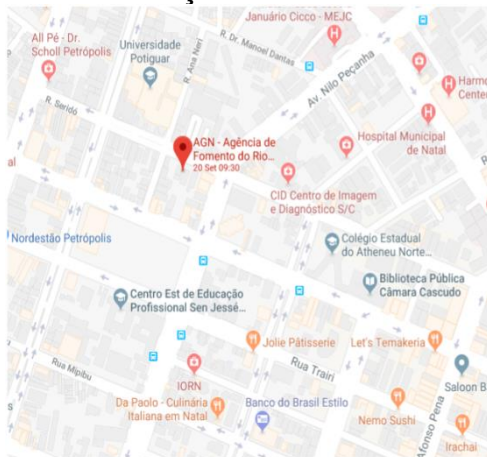
Endereço e localização:

Rua Seridó, 466 – Petrópolis – CEP: 59020-010 – Natal/RN.

Como chegar:

Av. Prudente de Moraes – Av. Nilo Peçanha, sentido centro-praia, à esquerda, na 1ª quadra após a praça cívica.

LOCALIZAÇÃO



Informações Gerais

Marcia Faria Maia
Diretora-Presidente

Domingos Juliano Pacheco Porciúncula
Diretor Administrativo-Financeiro

Edilson Fernandes de Assis
Diretor Operacional



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Telefones: (84)3232.1570/1590

Site: www.agnrn.com.br

E-mail: agn@rn.gov.br

Ouvidoria - Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. - 0800.281.4204

E-mail: ouvidoria@agnrn.com.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

8h às 16h

Atendimento prioritário: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (+ de 60 anos), é portador de deficiência, nos Termos da Lei 10.408, de 08/11/2000 e Lei Nº 10.741, de 1º/10/2003 e Lei Nº 13.146, de 2015.

LINHAS DE FINANCIAMENTO À MICRO, PEQUENA E MÉDIA EMPRESA

AGN – MICRO

Itens financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos (itens novos e usados). Capital de giro associado a projeto	Microempresas comerciais, industriais, agroindustriais e prestadoras de serviços sediadas no Rio Grande do Norte	Até R\$ 50.000,00	Até 48 meses Até 24 meses	Até 6 meses (Investimento fixos, semifixos e mistos). Até 4 meses (Capital de giro associado a projeto)	1,5% a.m. (Investimentos fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto).	Reais. Fidejussórias (aval dos sócios e de terceiros). Aval Complementar (Fampe. outros).	Mensal

AGN – AGRO

Itens financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos (itens novos e usados). Custeio agrícola e pecuário.	Produtores rurais (pessoas jurídicas e pessoas físicas).	Até R\$ 300.000,00	Até 60 meses Até 36 meses	até 12 meses (Investimento fixos, semifixos e mistos). até 06 meses (Custeio agrícola e pecuário).	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Custeio agrícola e pecuário).	Reais. Fidejussórias (aval dos sócios e de terceiros) Aval Complementar (Fampe, outros).	Definido conforme a atividade produtiva.

AGN PRÓ-EMPRESA

Itens financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos, itens novos e usados.	Microempresas comerciais, industriais, agroindustriais e	Até R\$ 400.000,00 Investimentos	Até 60 meses	Até 12 meses (Investimento fixos,	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos).	Reais. Fidejussórias (aval dos	Mensal



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Capital de giro associado a projeto.	prestadoras de serviços.	fixos, semifixos e mistos. Até R\$ 200.000,00 Limitado a até 30% do faturamento anual da empresa e condicionado a capacidade de pagamento	Até 36 meses	semifixos e mistos). Até 6 meses (Capital de giro associado a projeto).	1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto).	sócios e de terceiros). Aval Complementar(Fampe.outros)	
--------------------------------------	--------------------------	---	--------------	--	--	--	--

AGN CREDMEI

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos, itens novos e usados. Capital de giro associado a projeto.	Microempreendedores Individuais.	De R\$ 6.000,01 (maior que seis mil reais). a R\$ 10.000,00(dez mil reais)	Até 36 meses Até 24 meses	Até 6 meses (Investimento fixos, semifixos e mistos). Até 04 meses (Capital de giro associado a projeto).	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto).	Reais. Fidejussórias (aval dos sócios e de terceiros)	Mensal

FUNGETUR

Linha destinada a empreendimentos turísticos e outros de interesse turístico, cadastrados no CADASTUR/MTUR

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
1.Obras civis para implantação, modernização e ampliação de empreendimentos turísticos.	Preferencialmente Micro, pequenas e médias empresas.	1.Até R\$ 400.000,00(limitado a 80% do valor do investimento	1.Até 240 meses	1.Até 60 meses (Projeto de investimento).	1. 5% a.a. +TAXA SELIC (Projeto de investimento)	Reais. Fidejussórias (aval dos sócios e de terceiros).	Mensal



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

2.Aquisição de Bens.		fixo e capital de giro associado, limitado a até 30% do valor financiado). 2.Até R\$ 400.000,00(limitado a 100% do valor do investimento fixo e capital de giro associado, limitado a até 30% do valor financiado).	2.Até 60 meses	2.Até 12 meses (Aquisição de bens).	2. 5% a.a. + TAXA SELIC (Aquisição de bens)	Fundo Garantidor (FAMPE, outros).	
3.Capital de giro isolado.		3. Até R\$500.00,00 capital de giro isolado, (limitado a 100% do financiamento).	3.Até 60 meses	3.Até 12 meses (Capital de giro isolado).	3. 5% a.a.+TAXA SELIC (Capital de giro isolado).		

AGN MCEI - Microcrédito do Empresário Informal

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos, itens novos e usados Capital de giro associado a projeto	Microempreendedores informais (Pessoa Física), egressos de programa de qualificação profissional ou detentores de seus próprios negócios	Até R\$ 6.000,00	Até 12 meses.	_____	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto).	Fidejussórias (aval solidário ou de terceiros).	Mensal.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

AGN MCMEI - Microcrédito do Microempreendedor Individual

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Tarifa de Cadastro	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos, itens novos e usados. Capital de giro associado a projeto.	Microempreendedores individuais (Pessoa Jurídica), com CNPJ ativo, egressos de programa de qualificação profissional ou detentores de seus próprios negócios.	Até R\$ 12.000,00	Até 24 meses. Sem carência	R\$ 100,00 para financiamentos em 24 meses	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto). Nos pagamentos realizados no prazo contratual, os juros são dispensados (bônus de adimplência).	Fidejussórias (aval solidário ou aval de terceiros).	Mensal

AGN PRÓ-PECUÁRIA

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Aquisição de matrizes e reprodutores (animais puros e matrizes puras ou mestiças) para melhoria do padrão genético do rebanho de minipequaristas que exploram a atividade pecuária- bovino e ovino-caprino no Estado	Miniprodutores da pecuária do Estado do RN, que fature até R\$ 500.000,00/ano	Até R\$ 20.000,00	Até 36 meses	-	1,5% a.m. Nos pagamentos realizados no prazo contratual, os juros são dispensados (bônus de adimplência).	Fidejussórias (aval solidário ou aval de terceiros).	Mensal



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

do Rio Grande do Norte.

AGN PRÓ-CULTURA

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos. Capital de giro associado a projeto	Empresários Individuais (EIs), Microempreendedores Individuais (MEIs) e Microempresas (MEs), que desenvolvam suas atividades na cadeia produtiva do setor da cultura no Estado do RN.	Até R\$ 10.000,00	Até 24 meses para investimento fixo, semifixos e mistos. Até 12 meses para capital de giro associado a projeto.	_____	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Capital de giro associado a projeto).	Fidejussórias (aval solidário e de terceiros).	Mensal

AGN AGRICULTURA FAMILIAR

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e mistos, itens novos e usados.	Pessoas físicas que exerçam suas atividades na cadeia produtiva da Agricultura Familiar, vinculada a cooperativas, associações ou sindicato rural do RN, credenciados pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Rural e da Agricultura Familiar (SEDRAF) e que apresentem DAP – Declaração de Aptidão ao PRONAF	Até R\$ 10.000,00 (Investimentos fixos, semifixos e mistos). Até R\$ 5.000,00 (Custeio rural).	Até 24 meses Até 15 meses	Até 4 meses Até 3 meses	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos). 1,7% a.m. (Custeio rural).	Fidejussórias (aval solidário ou de terceiros).	Mensal

AGN PESCA E AQUICULTURA

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos, semifixos e	Pessoas físicas e jurídicas que desenvolvam atividades na	Até R\$ 12.000,00	Até 36 meses	Até 6 meses	1,5% a.m. (Investimento fixos, semifixos e mistos).	Fidejussórias (aval solidário ou de terceiros).	Mensal

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590/4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br / agn@agnrn.com.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

mistos, itens novos e usados.	cadeia produtiva da Pesca ou da Aquicultura , vinculadas a colônia de Pescadores, á cooperativas, associações de produtores, que façam parte de um projeto de produção , de processamento e/ou comercialização de pescados e outros produtos desses segmentos econômicos. Documentação: RGP – Registro Geral da Pesca (MAPA) e/ou Ficha Cadastral emitida pela Colônia de Pescadores; Licença Ambiental do uso da água para Projetos de Aquicultura.	(Investimentos fixos, semifixos e mistos). Até R\$ 5.000,00 (Capital de giro).	Até 15 meses	Até 3 meses	1,7% a.m. (Capital de giro). Nos pagamentos realizados no prazo contratual, os juros são dispensados (bônus de adimplência).		
-------------------------------	---	---	--------------	-------------	---	--	--

AGN PRÓ – SUSTENTABILIDADE

Itens Financiáveis	Beneficiários	Limite	Prazo	Carência	Encargos Financeiros	Garantias (isolada ou cumulativamente):	Forma de pagamento
Investimentos fixos e mistos..	Pessoas jurídicas – Microempresa(ME); Empresa de Pequeno Porte(EPP); Microempreendedor Individual(MEI); Empresa Individual(EI);Empresa Individual de Responsabilidade Limitada(Eireli); Sociedade Limitada Unipessoal(SLU) e Sociedade Limitada(LTDA .	Investimento Fixo : Até R\$ 20.000,00 (Recursos AGN) Até R\$80.000,00 (Recursos do FNE). Investimento Misto: Capital	Até 24 meses	-	1,5% a.m. (Investimento fixos, e mistos).	Fidejussórias (fiança/aval de terceiros)e/ou Garantia real dos bens financiados e/ou Alienação fiduciária (de bens imóveis)	Mensal



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Capital de giro		de giro até 25% do investimento fixo(Recursos AGN ou Recursos FNE). Capital de giro: Até R\$5.000,00(Recursos AGN) Até \$20.000,00(Recursos FNE)	Até 12 meses		1,7% a.m. (capital de giro).		
-----------------	--	---	--------------	--	------------------------------	--	--

Área responsável pelas linhas de financiamento às micro, pequenas empresas e atendimento ao cidadão.

- Gerência de Operações – GEROP (84) 3232.1583

Áreas afins à Gerência de Operações:

- Subgerência de Administração Financeira – SUCAF - (84) 3232.1575
- Gerência Jurídica – GEJUR - (84) 3232.1598
- Gerência de Acompanhamento e Cobrança de Crédito – GERAC - (84) 3232.2522
- Subgerência de Cadastro – SUCAD - (84) 3232.2601

Serviços Disponíveis ao Cidadão na Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.

Tipo de Serviço	Forma de Prestação do Serviço	Horário de Atendimento	Prazos e Compromissos	Requisitos	Etapas
<p>Solicitação de Informações</p> <p>Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação</p> <p>e-SIC – Sistema Integrado ao Cidadão.</p> <p>Lei nº 12.527/2011</p>	<p>Sistema e-SIC RN</p> <p>http://www.sic.rn.gov.br</p> <p>/</p> <p>Presencial</p> <p>Rua Seridó,466, Petrópolis – Natal (RN)</p>	<p>Disponível 24 horas no Sistema e-SIC RN</p> <p>Presencial</p> <p>Segunda à sexta-feira das 8h às 16h</p> <p>Telefone:(84)3232-1570/0800 281 4204</p>	<p>Prazo para entrega de informações: até, 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>Prazo do Recurso:10 dias para recorrer(contados da resposta do órgão).</p> <p>Obs:Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p>Prazo da Reclamação: 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p>Compromisso: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação.(telefone ou presencialmente)</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de acesso à informação.</p> <p>O pedido deverá conter:</p> <p>Nome:</p> <p>Nº de documento válido (CPF)</p> <p>Pessoa jurídica CNPJ</p> <p>Descrição do pedido</p> <p>Órgão/email</p> <p>Outras informações complementares</p>	<p>Efetuar o cadastro no e-SIC</p> <p>Formalizar o pedido de informação.</p> <p>A resposta poderá ser imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em ate 20 dias.</p> <p>Podendo ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.</p>



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

<p>Ouvidoria e Canal de Denúncia</p> <p>Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, simplifique, solicitações diversas e, sugestões -</p> <p>Res. N° 4.860/2020 CMN /BACEN</p>	<p>Através do Sistema Fala BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação</p> <p>https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f</p> <p>Presencial</p> <p>Sede, Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN)</p> <p>Através de formulário online</p> <p>Fale conosco – www.agn.rn.gov.br</p> <p>Email: ouvidoria@agnrn.com.br</p> <p>Carta protocolada à Ouvidoria.</p> <p>Obs: manifestações feitas por e-mail ou carta serão cadastradas no Sistema Fala BR e o cidadão receberá o número de protocolo para monitoramento da demanda realizada.</p>	<p>Disponível -24h. Sistema Fala BR</p> <p>Fale Conosco- www.agn.rn.gov.br</p> <p>E-mail: ouvidoria@agnrn.com.br</p> <p>Presencial:</p> <p>Segunda à sexta 8 às 16 horas</p> <p>Telefone:(84)3232-1570 0800 281 4204</p>	<p>Atendimento a demanda registrada: Fala BR</p> <p>Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa.</p> <p>(Art.16. Lei 13.460, de 26.06.2018).</p> <p>Fale conosco</p> <p>E-mail Ouvidoria.</p> <p>Atendimento à informação: solicitação em até 10 dias úteis(Resolução CMN BACEN N° 4860/2020) .</p>	<p>Identificação: Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.</p>	<p>Receber e analisar manifestações dos usuários.</p> <p>Encaminhar aos setores competentes as manifestações referentes aos gestores, colaboradores ou atividades e serviço prestados.</p> <p>Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão</p>
--	---	--	--	--	--



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Protocolo	Recebimento , cadastro e protocolo de expedientes	8 às 16 horas	Imediato	Identificação do requerente	
------------------	--	----------------------	-----------------	------------------------------------	--

CANAIS DISPONÍVEIS AO CIDADÃO

INFORMAÇÕES	TELEFONES	ATENDIMENTO PRESENCIAL	E-MAIL/FALE CONOSCO	PRAZOS E COMPROMISSO
Microcrédito Formal e Informal	3232-1574 3232-6106 WhatsApp 84 99607-1360	Sede , Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	micro@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para Informações gerais Compromisso - Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Agricultura Familiar Credmei Pró-cultura Pró-pecuária Pesca e Aquicultura	3232-1583 Whats App 84 99136-1897 84 99640-0700	Sede , Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	gerop@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para Informações gerais Compromisso - Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Refinanciamento e Prorrogação de Prazos	3232-2522 WhatsApp: 99914-7837 99426-0579 99427-0518	Sede , Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	boleto@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para Informações gerais Compromisso - Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Pagamentos/Boleto	3211 3083	Sede , Rua Seridó, 466,	boleto@agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para Informações gerais

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590/4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br / agn@agnrn.com.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

2ª via de boleto	3211/3501 3211 3829	Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	boleto.agn.rn.gov.br	Compromisso- Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
FUNGETUR	3232-1583 WhatsApp 84 99136-1897 84 99640-0700	Sede , Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	gerop@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	<u>Até</u> 10 dias Compromisso- Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Cadastro	3232-2601	Sede , Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal (RN) Horário – 9h às 14h	cadastro@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Até 10 dias Compromisso- Atender ao usuário com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.

QUADRO GERAL DE SERVIÇOS DO RN

Portal do Cidadão – <http://www.cidadão.rn.gov.br/>

EQUIPE TÉCNICA

Fernando Rodrigues Varela

Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti

Sílvia Maria de Melo e Silva

Atualizada em: 10.05.2023