



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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

NATAL, MAIO DE 2019.

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02

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 Rio Grande do Norte.

A Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é parte do sistema Integrado de Controle Interno do poder Executivo Estadual, composto pelo conjunto de órgãos, funções e atividades previstas na Lei Complementar Nº 638, de 28 de junho de 2018, sob a Coordenação da Controladoria Geral do Estado – CONTROL, e, no cumprimento de sua finalidade/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, também, a Lei 13.460/2017 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 às 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.



Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Telefones: (84) 3232.1570/1590 – FAX: 3232.4204

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 N° 10.741, de 1º/10/2003 e Lei N° 13.146, de 2015.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

PRINCIPAIS PRODUTOS OFERECIDOS PELA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A.

LINHAS DE FINANCIAMENTOS DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A. PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

1. AGN MICRO

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos.
- Capital de giro associado a projeto.

BENEFICIÁRIOS:

- Microempresas, **com mais de 01 (um) ano de formalização.**

LIMITE DE FINANCIAMENTO: até R\$ 50.000,00.

PRAZO DE FINANCIAMENTO E CARÊNCIA:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos: até 48 meses, incluída carência até 06 meses.
- Capital de giro associado a projeto: até 24 meses, incluída carência até 04 meses.

ENCARGOS FINANCEIROS:

- 1,5% a.m. – Invest. fixos, semifixos e mistos.
- 1,7% a.m. – Capital de giro associado a projeto.

GARANTIAS (isolada ou cumulativamente):

- **Reais**
- **Fidejussórias:** aval dos sócios e de terceiros.

FORMA DE PAGAMENTO: mensal.

2. AGN AGRO

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos (itens novos e usados).
- Capital Custeio agrícola e pecuário.

BENEFICIÁRIOS:

- Pessoas jurídicas e pessoas físicas.

LIMITE DE FINANCIAMENTO:

- Até R\$ 300.000,00.

PRAZO DE FINANCIAMENTO E CARÊNCIA:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos: até 60 meses, incluída carência até 12 meses.
- Custeio agrícola e pecuário até 36 meses, incluída carência até 06 meses.

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

- **ENCARGOS FINANCEIROS:**
- 1,5% a.m. – Invest. fixos, semifixos e mistos.
- 1,7% a.m. – Custeio agrícola e pecuário.

GARANTIAS (isolada ou cumulativamente):

- **Reais.**
- **Fidejussórias:** aval dos sócios e de terceiros.

FORMA DE PAGAMENTO:

- Definido conforme a atividade produtiva.

3. PRO-EMPRESA

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Investimentos fixos e mistos.
- Capital de giro associado a projeto.

BENEFICIÁRIOS:

- Micro e pequenas empresas comerciais, industriais e prestadoras de serviços.

LIMITE DO FINANCIAMENTO:

- Investimentos fixos e mistos: até R\$ 600.000,00.
- Capital de giro associado a projeto: (limitado a até 30% do faturamento anual).

PRAZO DE FINANCIAMENTO E CARÊNCIA:

- Investimentos fixos e mistos: até 48 meses, incluída carência até 12 meses;
- Capital de giro associado a projeto: até 24 meses, incluída carência até 04 meses.

ENCARGOS FINANCEIROS:

- 1,5% a.m. - Investimentos fixos e mistos.
- 1,7% a.m. – Capital de giro associado a projeto.

GARANTIAS (Isolada ou cumulativamente):

- **Reais.**
- **Fidejussórias:** aval dos sócios e de terceiros.

FORMA DE PAGAMENTO: mensal.

4. CREDMEI

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos.
- Capital de giro associado a projeto.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

BENEFICIÁRIOS:

- Empreendedores que se formalizem e que tenham obtido receita bruta anual de até R\$ 81.000,00, e que sejam optantes do Simples Nacional.

LIMITE DE FINANCIAMENTO:

- De R\$ 6.000,01 até R\$ 10.000,00.

PRAZO DE FINANCIAMENTO E CARÊNCIA:

- Investimentos fixos, semifixos e mistos: até 24 meses, incluída carência até 04 meses.
Capital de giro associado a projeto: até 12 meses, incluída carência até 02 meses.

ENCARGOS FINANCEIROS:

- 1,5% a.m. – Invest. fixos, semifixos e mistos.
- 1,7% a.m. – Capital de giro associado a projeto.

GARANTIAS

- **Reais.**
- **Fidejussórias:** aval de terceiros.

FORMA DE PAGAMENTO: mensal.

- **Taxas de juros:** 1,5% a.m corresponde a 19,56% a.a.
1,7% a.m. corresponde a 22,42% a.a.

5. AGN PRÓ-TAXISTA

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Renovação e modernização da frota de táxi dos cooperados.

BENEFICIÁRIOS:

- Proprietários de táxis associados às cooperativas conveniadas do segmento taxista do RN.

LIMITE DE FINANCIAMENTO:

- Até R\$ 35.000,00

PRAZO DE FINANCIAMENTO:

- Até 48 meses

ENCARGOS FINANCEIROS:

- 1,35% a.m., equivalente a 17,46% a.a.

GARANTIAS:

- Bem móvel financiado (segurado).
- Aval da cooperativa conveniada.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

FORMA DE PAGAMENTO:

- Mensal.

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

- Gerência de Operações - GEROP
- Telefones para contato: (84) 3232.1583 / 1584

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) 3232.1584

LINHAS DE FINANCIAMENTO AGN – MICROCRÉDITO DO EMPREENDEDOR

1. MICROCRÉDITO DO EMPRESÁRIO INDIVIDUAL

- MC. EI – pessoa física.

Itens financiáveis: investimentos fixos, semifixos e mistos.

Capital de giro associado a projetos.

- Beneficiários: empresários individuais, informais – pessoa física empreendedora.
- Limite de financiamento:
 - até R\$ 3 mil – capital de giro.
 - até R\$ 6 mil – investimento.
- Prazo de Financiamento e Carência:
 - até 12 meses – capital de giro.
 - até 24 meses para investimento com carência de até 3 meses.
- Encargos Financeiros.
 - 1,5% a.m. para investimentos fixos e mistos.
 - 1,7% a.m. para capital de giro associado a projeto.
- Garantias: aval do empreendedor e de terceiros e de grupo solidário.
- Forma de pagamento: mensal com bônus sobre juros quando pago em dia.
- Tarifa de cadastro: R\$ 60,00 / 12 meses.
- + IOF R\$ 100,00 / 24 meses.

2. MICROCRÉDITO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

- MC. MEI – pessoa jurídica.

Itens financiáveis:

- investimentos fixos, semifixos e mistos.
- capital de giro associado a projeto.
- Beneficiários – Microempreendedores Individuais, que faturam até R\$ 81 mil por ano.

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

- Limite de Financiamento: até R\$ 6 mil.
- Prazo de Financiamento e Carência.
 - até 24 meses para investimento e misto, incluindo carência de até 4 meses.
 - até 24 meses para capital de giro, incluindo carência de até 2 meses.
- Encargos financeiros:
 - 1,5% a.m. para investimentos fixos e mistos.
 - 1,7% a.m. para capital de giro associado a projetos.
- Garantias: aval de sócio ou de terceiros ou aval solidário (aval entre componentes do grupo)
- Forma de pagamento: mensal com bônus sobre os juros quando pago em dia.
- Tarifa de Cadastro.
 - R\$ 80,00 para financiamento em 12 meses.
 - R\$ 100,00 para financiamento em 24 meses + IOF

3. AGN PRÓ-PECUÁRIA

ITENS FINANCIÁVEIS:

- Ovino, caprino e bovino (PO com Registro).

BENEFICIÁRIOS:

- Miniprodutor da pecuária do Estado do RN, que fature até R\$ 360.000,00/ano.

OBJETIVO: melhoria genética do rebanho por meio do financiamento de matrizes e reprodutores (animais puros de origem com registro).

LIMITE DE FINANCIAMENTO:

- Até R\$ 15.000,00

PRAZO DE AMORTIZAÇÃO E CARÊNCIA:

- Até 36 meses.

ENCARGOS FINANCEIROS:

- 1,5% ao mês.

BÔNUS DE ADIMPLÊNCIA: o pagamento das em dia permite a bonificação de 100% dos juros.

GARANTIAS:

- Penhor do animal financiado, e aval de terceiros ou aval solidário (financiamento em grupos).
- Aval da cooperativa conveniada.

FORMA DE PAGAMENTO: mensal.

- **TAXAS:**



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

- 1,5% a.m. corresponde a 19,56% a.a.
- 1,7% a.m. corresponde a 22,42% a.a.

Área responsável pelo Microcrédito

- Gerência de Microcrédito - GEMIC
- Telefones para contato: (84) 3232.1574 / 6106

Áreas afins à Gerência de Microcrédito:

- 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) 3232.1584

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS
e-sic - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão. Solicitação de informações – Lei N° 12.527, de 18 de novembro de 2011.	Resposta de demanda de informações encaminhadas, no sistema e-SICRN, à controladoria geral do Estado e a Secretaria de Estado da Administração e Recursos Humanos pelo cidadão. Atendimento direto no site: www.sic.rn.gov.br	Disponível 24h no Sistema e-SIC/RN	Prazo para entrega de informação em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. Compromisso: melhor orientação e explicação sobre o direito de acesso à informação.	Formular pedido com: Nome, n° de documentos pessoa física (CPF) e jurídica (CNPJ). órgão Descrição do pedido. Órgão/e-mail. Outras informações complementares.
Ouvidoria e Canal de Denúncia. Solicitação de informações, dar sugestões, registrar reclamações, elogios ou denúncias. (Resolução n° 4433/2015 – Conselho Monetário Nacional/Banco Central do Brasil).	- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos usuários e clientes. -Prestar esclarecimentos sobre as demandas e dar ciência do andamento e providências adotadas ao usuário. - Informar data final de resposta ao usuário.	PRESENCIAL Na Sede da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN. 8h às 16h -Através do formulário on-line, disponível 24h.	Entrega da Informação / solicitação em até 10 dias úteis.	Nome completo ou razão social. N° CPF ou CNPJ. Telefone e E-mail para resposta. Assunto da manifestação.

		-Fale Conosco – www.agnrn.com.br E-mail: ouvidoria@agnrn.com.br Carta protocolada, direcionada à Ouvidoria.		
Protocolo	Recebimento, cadastro e protocolo de expedientes.	8h às 16h	Imediato.	Identificação do requerente.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A. AO CIDADÃO

SERVIÇO	CANAL DE ENTREGA	PRAZO MÁXIMO
1. Solicitação de Informação Geral		
Internet – FALE CONOSCO Telefone: Presencial	www.agnrn.com.br Telefone: 0800 281 4204 Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	até 10 dias imediato imediato
2. Reclamação / Denúncia / Elogio		
Internet – FALE CONOSCO Telefone: Presencial Carta Protocolada	E-mail: ouvidoria@agnrn.com.br Telefone: 0800 281.4204 Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN Gabinete da Diretoria: 3232.2883	imediato imediato imediato até 10 dias
3 . Informe sobre Financiamentos		
Processos – atendimento	E-mail	até 10 dias



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Telefones: 3232.1583 - GEROP 3232.1574 - GEMIC	Telefone Presencial Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	Imediato Imediato
4. Informação sobre Pagamentos / boletos Telefones : 3211.3083 3211.3501 3211.3829	Telefone Presencial Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	Imediato Imediato
5. Informe sobre Cobrança / Assuntos financeiros Telefones: 3232.2522	Telefone Presencial Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	Imediato Imediato
6. Informe sobre Microcrédito Telefone: 3232.1574 3232.6106	Telefone Presencial Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	Imediato Imediato
7. Informe sobre PROADI – Programa de Apoio ao Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio Grande do Norte. Telefone: 3232.1586	Telefone: Presencial E-mail: proadi.apoio@agnrn.com.br Sede da Agência Rua Seridó, 466, Petrópolis – Natal/RN	Imediato Imediato

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



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: 20.05.2019

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590 - Fax: 3232.4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@rn.gov.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02