

ATUALIZADA EM
25/09/2024

CARTA DE SERVIÇOS

AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A.

AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS!



[Avalie Aqui](#)

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 2 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.

INFORMAÇÕES GERAIS

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

8h às 16h

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

Marcia Faria Maia
Diretora-Presidente

Domingos Juliano Pacheco Porciúncula
Diretor Administrativo-Financeiro

Edilson Fernandes de Assis
Diretor Operacional

Elan Ferreira de Miranda
Diretor de Desenvolvimento, Estratégias e Negócios

OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS

Permitir o conhecimento dos produtos e serviços prestados pela Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.

Estimular o controle social e a cidadania.

Aperfeiçoar os processos para o atendimento ao cidadão-usuário do crédito/financiamento.

Conferir transparência as ações e procedimentos.

Facilitar o acesso do cidadão aos produtos e serviços.

ENDEREÇO



Endereço e localização:
Rua Seridó, 466 – Petrópolis
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.

Telefones: (84)3232.1590

Site: <http://www.agnrn.com.br/>

E-mail: agn@agnrn.com.br

CNPJ : 03.848.103/0001-02

Ouvidoria

0800.281.4204

Cel. (84) 99136.2186 (84) 3232.1588

E-mail: Ouvidoria

<http://www.agnrn.com.br/transparencia/ouvidoria--canal-de-denuncia/>

Links Utéis

[Portal da Transparência do RN](#)

[Fala.BR](#)

[e-SIC RN](#)

LINHAS DE FINANCIAMENTO

MICROCRÉDITO PESSOAS FÍSICAS – MCPF

- INFORMAIS, AUTÔNOMOS
- PROFISSIONAL LIBERAL
- AGRICULTURA FAMILIAR
- AQUICULTURA E PESCA
- PECUÁRIA
- ECONOMIA SOLIDÁRIA

MICROCRÉDITO PESSOAS JURÍDICAS – MCPJ

- MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI
- MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – MPE

PROGRAMA DE CRÉDITO EMPRESAS COM RECURSOS PRÓPRIOS – AGNRP

MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – MPE

EMPRESAS DE MÉDIO E GRANDE PORTE – MGE

PROGRAMA DE CRÉDITO PARA EMPRESAS COM RECURSOS DOS FUNDOS GOVERNAMENTAIS – AGNRG

AGN TURISMO (FUNGETUR)

AGN INOVAÇÃO (FINEP)

AGN INVESTIMENTO E GIRO (FNE)

Conheça cada uma delas [Clicando Financiamentos](#)

ÁREA RESPONSÁVEL PELAS LINHAS DE FINANCIAMENTO ÀS MICRO, PEQUENAS E GRANDES EMPRESAS E ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

Gerência de Operações – GEROP
(84) 3232.1583
gerop@agnrn.com.br

Gerência de Negócios – GEREN
(84) 99640.0700 (84) 99136.1897
geren@agnrn.com.br
empresas@agnrn.com.br
profissionaisliberal@agnrn.com.br

Áreas afins a Gerência de Operações

Gerência Financeira – GEFIN
(84) 3232.1575

Gerência Jurídica – GEJUR
(84) 3232.1598

Gerência de Acompanhamento e Cobrança de Crédito – GERAC
(84) 3232.2522

Subgerência de Operações – SUROP
(84) 3232.2601

Serviço

Solicitação de informações
Permite que quaisquer pessoas, física ou jurídica, encaminhem pedidos de acesso à informação
e-SIC – Sistema Integrado ao Cidadão.
Lei nº 12.527/2011.

Requisitos para Atendimento

Qualquer pessoa (física ou jurídica)
O pedido deverá conter:
Nome
Nº de documento válido (CPF)
Pessoa jurídica (CNPJ)
Descrição do pedido
Órgão/email
Outras informações complementares
Identificação: pessoa (física ou jurídica)
poderá formular manifestação de ouvidoria.

Forma de Prestação de Serviço

Sistema e-SIC RN
<http://www.sic.rn.gov.br>
Presencial na Rua Seridó,466, Petrópolis – Natal/RN.

Etapas

Efetuar o cadastro no e-SIC.
Formalizar o pedido de informação.
A resposta poderá ser imediata (ou respondida em até 20 dias).
Podendo ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

Prazo para Entrega da Informação

Prazo para entrega de informação: até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.
Prazo do recurso: 10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão).
Obs: se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, será prorrogado para o próximo dia útil.
Prazo da reclamação: 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão), ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.
Compromisso: obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação (telefone ou presencial).

Fala BR – Sistema de Ouvidoria:
espaço de diálogo entre cidadão e a AGN

Atendimento disponível 24 horas no
Sistema e-OUVI

Serviço

Ouvidoria/Canal de Denúncia.
Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, simplifique, solicitações diversas e, sugestões.
Res. nº 4.860/2020 CMN/BACEN.

Requisitos para Atendimento

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.

Forma de Prestação de Serviço

Através do Sistema Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

[Fala.BR](#)

Presencial na Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Através de formulário online.

[Fale Conosco](#)

Email: ouvidoria@agnrn.com.br

Carta protocolada à Ouvidoria.

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.

Prazo para Entrega da Informação

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16. Lei 13.460, de 26.06.2018).

[Fale Conosco](#)

E-mail: ouvidoria@agnrn.com.br

Atendimento à informação: solicitação em até 10 dias úteis (Resolução CMN BACEN N° 4860/2020).

Etapas

Receber e analisar manifestações dos usuários.
Encaminhar aos setores competentes as manifestações referentes aos gestores, colaboradores ou atividades e serviço prestados.
Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão.

PROTOCOLO

Atendimento das 8h às 16h, de segunda-feira a sexta-feira

Serviço

Atendimento presencial

Forma de Prestação de Serviço

Recebimento, cadastro e protocolo de expedientes

Requisitos para Atendimento

Identificação do cliente

Prazo para Entrega da Informação

Imediato

CANAIS DISPONÍVEIS AO CIDADÃO

INFORMAÇÕES	TELEFONES	ATENDIMENTO PRESENCIAL	E-MAIL/FALE CONOSCO	PRAZOS E COMPROMISSO
Microcrédito Formal e Informal	(84) 3232-1574 (84) 3232-6106 WhatsApp (84) 99607-1360	Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Horário: das 9h às 14h.	micro@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para informações gerais. Compromisso – Atender ao usuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Refinanciamento e Prorrogação de Prazos	(84) 3232-2522 WhatsApp (84) 99914-7837 (84) 99426-0579 (84) 99427-0518	Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Horário: das 9h às 14h.	boleto@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para informações gerais. Compromisso – Atender ao usuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Pagamentos/Boleto 2ª via de boleto	(84) 3211-3083 (84) 3211-3829 (84) 3211-3501	Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Horário: das 9h às 14h.	boleto.agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 48 horas para informações gerais. Compromisso – Atender ao usuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
MPMGE FUNGETUR FNE E FINEP	(84) 3232-1583 WhatsApp (84) 99136-1897 (84) 99640-0700	Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Horário: das 9h às 14h.	gerop@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – 10 dias. Compromisso – Atender ao usuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.
Cadastro	(84) 3232-2601	Rua Seridó, 466, Petrópolis, Natal/RN. Horário: das 9h às 14h.	gerop@agnrn.com.br www.agnrn.com.br	Prazo – Até 10 dias. Compromisso – Atender ao usuário com urbanidade, 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 – <https://www.cidadao.rn.gov.br/>

EQUIPE TÉCNICA

Fernando Rodrigues Varela
Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti
Sílvia Maria Gonzaga de Melo e Silva

DIAGRAMAÇÃO E REVISÃO

Francisca Iranilda Azevedo de Melo
Maria Helena Medeiros de Melo