

age



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE
PERNAMBUCO

2021



CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-presidente

Márcio Stefanni Monteiro Moraes

Diretor de Negócios

Edilberto Xavier de Albuquerque Junior

Diretor Financeiro e de Planejamento e Controle

Eduardo Queiroz

Diretora Administrativa

Renata Kosminsky

ELABORAÇÃO

Ana Carolina Guimarães

Angélica Cristiane Lira Miranda

Rayanna Vanessa Bezerra Neves Silva

Renata Kosminsky

Tatiana Meira

AGE – Agência de Fomento do Estado de Pernambuco

Empresarial Moura Dubeux - Avenida Domingos Ferreira, 467, 8º andar

Pina - Recife / PE

CEP 51.011-051

age@age.pe.gov.br

www.age.pe.gov.br

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

A Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S/A, com nome fantasia Agência de Empreendedorismo de Pernambuco, representada pela sigla “AGE”, é uma sociedade de economia mista organizada sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, integrante da administração indireta do Governo do Estado de Pernambuco. Atualmente a Agência é ligada à Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação (SETEQ).

Na condição de agência de fomento, a AGE integra o Sistema Financeiro Nacional (SFN), estando todas as suas operações e atividades submetidas às normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e sua supervisão e auditoria, são realizadas pelo Banco Central do Brasil - BACEN . Ainda em função da sua condição de integrante da administração pública, é também sujeita à fiscalização pelo Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco - TCE. Essa característica lhe confere credibilidade e transparência na gestão de fundos e ativos financeiros sob sua responsabilidade.

Trabalhando em sintonia com a política estadual de desenvolvimento regional, a AGE tem por finalidade fornecer apoio financeiro para iniciativas de modernização e ampliação das atividades de pequenas e médias empresas e micro e pequenos empreendedores, do campo ou da cidade, de forma a estimular a geração de emprego e renda no Estado.

O trabalho da AGE é focado em estruturar e viabilizar financeiramente os projetos considerados prioritários para o desenvolvimento de diversos setores da economia pernambucana, por meio da concessão de crédito para empresas sediadas exclusivamente no Estado. Dessa forma, a AGE estimula o aumento da competitividade, internaliza os efeitos positivos do avanço econômico e ajuda a transformar a vida das pessoas.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

MISSÃO

Promover e financiar o empreendedorismo, contribuindo para o desenvolvimento sustentável de Pernambuco.

VISÃO

Ser referência no financiamento ao empreendedorismo pernambucano.

VALORES

Qualidade e agilidade no atendimento ao cliente;

Compromisso com o sucesso e a satisfação do cliente;

Ambiente interno integrado, focado e com espírito de equipe;

Ética e transparência na gestão da Empresa e dos negócios;

Valorização da atuação em parceria, de forma proativa, inovadora e empreendedora.

Sumário

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	6
OBJETIVO	6
CANAIS DE ATENDIMENTO	7
SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGE	8
LINHAS DE CRÉDITO	8
REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSO AO SERVIÇO	9
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	11
PADRÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO	12

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Os órgãos e entidades da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas, direta ou indiretamente pelo Poder Executivo devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a AGE-PE apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos, clientes, empresas, entidades e à sociedade de modo geral. Com informações sobre os serviços prestados, as pessoas físicas e jurídicas terão a oportunidade de conhecer e acessar as ações oferecidas pela Agência, facilitando o atendimento às demandas.

O documento é inspirado pelo Decreto Estadual Nº 45.883, de 16 de abril de 2018, que trata de questões relativas ao atendimento ao cidadão no Poder Executivo. Entre as atividades prestadas à sociedade, a AGE disponibiliza serviços de ouvidoria e de atendimento aos pedidos de acesso à informação - PAI relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI). Cada solicitação será analisada e respondida, sempre que possível, no mesmo canal utilizado pelo solicitante.

OBJETIVO

O objetivo da AGE é proporcionar aos empreendedores pernambucanos, seja para os que atuam na área urbana ou rural, o acesso à crédito mais barato e, conseqüentemente, estimular o desenvolvimento e a produtividade no Estado.

A estratégia de promover o desenvolvimento através do apoio técnico e financeiro voltado para as necessidades do ambiente de negócios é alinhada com o objetivo de trabalhar pela gestão pública transparente e eficiente, que preza pela divulgação de informações institucionais de interesse geral e pelo atendimento ao cliente com qualidade.

Ademais, a Agência prioriza o constante aprimoramento e aperfeiçoamento das suas ferramentas de atuação, seja incorporando soluções tecnológicas que ajudam a melhorar o atendimento e a gestão de processos, seja na adaptação dos produtos ofertados para que haja um alinhamento com o cenário econômico e com a demanda do mercado.

CANAIS DE ATENDIMENTO

1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Para tirar dúvidas, solicitar atendimento ou fazer qualquer consulta, o público em geral pode entrar em contato com a AGE através do e-mail age@age.pe.gov.br ou telefonar diretamente para a Agência através do número (81) 3183-7450.

Outro canal de comunicação são as redes sociais da agência, no perfil @age.pe no Instagram e no Facebook através da página [Facebook.com/AgePernambuco](https://www.facebook.com/AgePernambuco). As principais notícias e oportunidades de negócios são divulgadas para o grande público através das redes sociais da Agência, por isso é importante que o cliente passe a segui-las. As redes sociais, além de servir como canal de divulgação de informações importantes, é um espaço para que o cliente mande mensagens, faça críticas, elogios ou tire dúvidas.

A AGE vem focando esforços na divulgação desses canais para possibilitar uma maior penetração no mercado e também para se tornar uma instituição conhecida pelos pernambucanos.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria da AGE é um canal de diálogo disponível aos cidadãos, clientes, empresas, entidades e à sociedade de modo geral, com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos e o Estado.

Na AGE, a Ouvidoria é considerada um importante mecanismo de promoção do controle social e de auxílio à avaliação do desempenho da empresa no atendimento à sociedade.

A atuação da AGE envolve uma extensa rede de comunicação associada à iniciativa pública e privada. Para garantir a escuta e proporcionar a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela Agência, a Ouvidoria se apresenta como um canal permanente de relacionamento com o seu público na forma de informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios.

Através da Ouvidoria, o usuário pode realizar a Transparência Passiva, solicitando os Pedidos de Acesso à Informação e Recursos. Pedido de Acesso à Informação é uma solicitação direcionada aos órgãos ou entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica (como empresas ou associações civis) que tenha por objeto um dado ou informação pública.

Para se comunicar com a Ouvidoria, basta utilizar um dos seguintes canais: por telefone, pela internet, por carta e de forma presencial. O solicitante pode identificar-se (com opção de solicitar sigilo) para obter resposta pessoal à manifestação (informação, elogio, reclamação, denúncia, solicitação ou sugestão) ou pode manter-se no anonimato (sem identificação).

As mensagens encaminhadas para a Ouvidoria são registradas em um sistema interno que, ao identificar os dados e a respectiva demanda, fornece ao usuário um número de protocolo como garantia do registro. Por sua vez, ao receber a mensagem, a Ouvidoria analisa, encaminha para a área responsável e monitora o andamento da mesma até a sua efetiva conclusão.

O tempo de solução para cada demanda depende de sua complexidade. No entanto, de acordo com a Resolução CMN 4.433, toda mensagem enviada para a Ouvidoria da AGE deve ser respondida em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data de ocorrência.

A Ouvidoria da AGE está comprometida com a qualidade total e funciona de segunda a sexta-feira, na sede da Agência, localizada na Avenida Domingos Ferreira, Nº 467, 8º andar - Pina - Recife/PE. O horário de atendimento é das 8h30 às 12h30 e das 14h às 18h. Os contatos podem ser feitos pelo telefone 0800.081.7450, como também pela internet através de e-mail ouvidoria@age.pe.gov.br e pelo site www.age.pe.gov.br.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGE

A AGE, como instituição financeira, tem por objeto social a realização de ações de fomento econômico e social no Estado de Pernambuco, incluindo a realização de financiamentos para investimento fixo, de capital de giro, misto ou associados a projetos. Essas iniciativas podem ser financiadas através de recursos próprios ou repasse de recursos de instituições financeiras e fundos regionais, nacionais e internacionais. A AGE também prevê, dentre as suas atribuições a concessão de garantias, a gestão de fundos de desenvolvimento e a prestação de serviços de consultoria financeira, em consonância com o Plano do Governo, podendo praticar todas as modalidades operacionais previstas nas normas do Banco Central do Brasil.

A AGE visa:

- a) conceder apoio financeiro às micro, pequenas e médias empresas e produtores rurais, e outros empreendedores individuais (inclusive micro empresários individuais), para sua implantação, diversificação, expansão, realocação, modernização, expansão e melhoria dos níveis de produtividade e rentabilidade, favorecendo a melhoria da renda e do emprego;
- b) apoiar os empreendedores locais, com vistas à internalização dos efeitos dos investimentos estruturantes e à interiorização do desenvolvimento;
- c) atuar na viabilização e estruturação de financiamentos de projetos integrados, arranjos produtivos locais, atividades industriais, agroindustriais, agrícolas, comerciais e de serviços, dentro de visão sistêmica, em obediência aos planos e estratégias do Estado e em estreita articulação com os outros órgãos governamentais e a iniciativa privada.
- d) operar linhas específicas de financiamento para a modernização e capacitação das empresas, empresários e produtores, voltadas para a aquisição e absorção de tecnologias e assistência técnica, desenvolvimento empresarial e capacitação gerencial e técnica, desenvolvimento e aperfeiçoamento de produtos e processos, aquisição de equipamentos de controle de qualidade, contratação de consultoria para implantação de programas de qualidade e cobertura de custos voltados para obtenção de habilitação e certificação;
- e) patrocinar e administrar programas de microcrédito;
- f) prestar garantias na forma da regulamentação estabelecida pelo BACEN;
- g) prestação de serviços de consultoria e de agente financeiro a empresas, para reorganização societária, reestruturação de passivo e de ativo, reorientação tecnológica e mercadológica, promoção de fusões, aquisições, associações de empresas e participações acionárias;

LINHAS DE CRÉDITO

A AGE materializa seus serviços para o cliente final principalmente através das linhas de crédito que são disponibilizadas para os empreendedores pernambucanos.

As linhas de crédito variam de acordo com o cenário econômico e com a demanda, mas, de maneira geral, existem dois grandes grupos de financiamento: aqueles cujos valores não ultrapassam R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) e que, portanto, se enquadram na política do Microcrédito. E as operações cujos valores superam R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais), chamadas de operações especiais.

Dentro do Microcrédito, atualmente, a principal iniciativa da AGE é o Programa Crédito Popular. O Crédito Popular é uma linha de crédito de fácil e rápido acesso, que visa impulsionar o desenvolvimento dos pequenos empreendedores, formais ou informais. As condições do produto são discriminadas no quadro abaixo:

Programa Crédito Popular	
Valor Máximo	Até R\$ 4.000,00
Prazo	Até 12 meses para pagar
Carência	Até 4 meses
Taxa de Juros	0,99% ao mês (pagamento da parcela até a data do vencimento)

O Crédito Popular é o programa mais perene da Agência. As demais linhas são sazonais e se modificam de acordo com o movimento do mercado e da economia.

Dessa forma, a melhor maneira do cliente acompanhar os lançamentos da AGE é seguindo as redes sociais e visitando o site da agência. Esses canais contam sempre com informações atualizadas sobre a política da AGE e quais os produtos disponíveis no momento.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSO AO SERVIÇO

A documentação necessária para acessar o crédito varia de acordo com a linha e com o valor da operação. Para as operações dentro do Microcrédito, geralmente são exigidos os seguintes documentos:

Cadastro Pessoa Física

- RG e CPF ou CNH;
- Comprovante bancário (conta corrente ou poupança);
- Comprovante de residência atualizado (luz, telefone, água) ou declaração de residência;
- Certidão de casamento e documento de identidade do cônjuge, se casado.

Cadastro Pessoa Jurídica

- Cartão CNPJ;
- Certificado do MEI;
- Extrato PGMEI em dia;
- Comprovante de endereço comercial atualizado (luz, telefone, água);
- Comprovante de conta bancária (cópia de cheque, cartão ou extrato de conta).

Avalista

- RG e CPF ou CNH;
- Declaração de Imposto de Renda ou contracheque atualizado;
- Comprovante de residência atualizado (luz, telefone, água);
- Certidão de casamento e documento de identidade do cônjuge, se casado(a).

No âmbito do Microcrédito, o cliente contará com a figura do Agente de Crédito. O Agente de Crédito está presente no início, meio e fim de cada operação de Microcrédito. O profissional deve, previamente à primeira concessão de crédito, estabelecer contato no local onde é executada a atividade econômica ou em local de conveniência do tomador, realizar a análise socioeconômica do cliente e prestar orientação sobre o planejamento do negócio. Durante todo o período do contrato, o Agente de Crédito mantém contato com o cliente para acompanhamento e orientação, visando o melhor aproveitamento e aplicação dos recursos, além de prezar pelo crescimento e a sustentabilidade da atividade econômica do empreendimento. Os agentes de créditos são divididos por região e as informações sobre eles, incluindo o número do celular para contato, estão disponíveis nas redes sociais e no site da AGE.

Em relação às operações de maiores valores (acima de R\$ 21.000,00), geralmente são exigidos os seguintes documentos:

Sócio

- Ficha de cadastro Pessoa Física
- RG e CPF ou CNH
- Comprovante de residência atualizado (luz, telefone, água)
- Declaração de Imposto de Renda atualizado
- Certidão de casamento ou declaração de união estável
- RG e CPF ou CNH do cônjuge, se casado(a)
- Certidão de divórcio com averbação, se divorciado(a)
- Certidão de óbito do cônjuge, se viúvo(a)

Pessoa Jurídica

Tipo MEI

- Ficha de cadastro do MEI;
- Declaração anual MEI dos últimos 3 (três) anos;
- Comprovante de endereço comercial atualizado (boleto, fatura, luz, telefone, água);
- Comprovante de conta bancária (cópia de cheque, cartão ou extrato bancário);
- Cartão CNPJ;
- Certificado MEI;

Tipo ME/EPP

- Ficha de cadastro Pessoa Jurídica;
- Extrato simples dos últimos 3 (três) anos ou a partir do início das atividades, ou Escrituração Contábil Fiscal (ECF), caso seja optante do Simples;

- Comprovante de endereço comercial atualizado (boleto, fatura, luz, telefone, água);
- Comprovante de conta bancária (cópia de cheque, cartão ou extrato bancário);
- Contrato social e todas as atualizações com registro na Junta Comercial (JUCEPE);
- Alvará de funcionamento.

Além dos documentos mencionados, todas as operações estão sujeitas ao processo de análise de crédito. Portanto, não basta o interessado apresentar os documentos, ele precisa ser aprovado pela AGE para ter acesso aos recursos da linha de crédito. A análise de crédito envolve verificar a situação financeira do proponente, a saúde do negócio, a área de atuação, entre outros. Além dos itens mencionados, as operações também podem exigir fornecimento de garantia real.

Conforme mencionado anteriormente, a documentação solicitada varia de uma linha de crédito para outra, dependendo das suas especificidades. Todas as informações sobre os requisitos para contratação das linhas estão disponíveis no site www.age.pe.gov.br.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

A chamada esteira de crédito, que corresponde ao processamento das solicitações, se dá de diferentes maneiras, a depender do produto solicitado.

Para as operações do Microcrédito, conforme já mencionando anteriormente, o contato com a AGE é intermediado pelo agente de crédito. O agente de crédito ajuda o empreendedor a preparar a documentação necessária e elabora uma avaliação econômica do negócio. Nessa etapa, o próprio agente faz um filtro preliminar e já informa o cliente se irá proceder com a solicitação do pleito ou não. Caso o pleito seja aprovado pelo agente de crédito, ele será lançado no sistema da AGE, juntamente com os documentos do cliente, para seguir com os demais trâmites, que compreendem:

1. Consulta de restrições de crédito;
2. Análise de crédito;
3. Parecer financeiro;
4. Verificação de conformidade;
5. Formalização da Cédula de Crédito Bancário (CCB);
6. Liberação dos recursos.

Em relação ao parecer financeiro, é possível que ocorram três resultados: (i) negar o pedido; (ii) aprovar a solicitação ou; (iii) oferecer uma contraproposta, mais adequada ao perfil do pleiteante.

No âmbito das operações especiais, a porta de entrada pode ser via contato direto com a equipe de negócios da AGE ou através de preenchimento de formulário disponibilizado no site para linhas de grande alcance, ou seja, aquelas que possuem como público alvo uma grande quantidade de clientes.

Após o contato com a área de negócios ou preenchimento do formulário eletrônico, a esteira de crédito acontece da seguinte maneira:

1. Envio da documentação para a AGE;
2. Cadastro

3. Consulta restrições de crédito;
4. Análise de crédito;
5. Parecer de negócios e financeiro;
6. Verificação de conformidade;
7. Formalização da Cédula de Crédito Bancário (CCB);
8. Liberação dos recursos.

Nas operações especiais, o parecer financeiro também pode negar ou aprovar o pedido, ou oferecer uma contraproposta, mais adequada ao perfil do pleiteante.

PADRÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

A AGE preza pela qualidade no atendimento aos seus clientes e possui como compromisso o pronto retorno às solicitações e pleitos da população. A Agência vem passando por uma digitalização dos seus canais de atendimento, fato que iguala o acesso dos empreendedores às informações solicitadas. Em breve a ferramenta de inteligência artificial via chatbot irá complementar o atendimento via 0800 e e-mail. Também está previsto pela AGE a adoção de um aplicativo para gerenciar as solicitações do Microcrédito.

As formas de atendimento variam de acordo com a natureza da demanda. O cliente que precisa tirar dúvidas geralmente entra em contato através do 0800 da Agência e é prontamente atendido. Dependendo da solicitação, a pessoa é direcionada para o setor competente. As demandas que chegam via e-mail também são prontamente respondidas pela equipe de comunicação.

Em relação à demanda por contratação de crédito, a disponibilização de formulários online para preenchimento pelos clientes tornou-se uma importante ferramenta de atendimento. Após o preenchimento, a AGE encaminha um e-mail em até 20 dias corridos solicitando a documentação necessária para análise cadastral. A prioridade no atendimento passa a ser estabelecida pela ordem de atendimento dos requisitos da linha de crédito, ou seja, conforme o empreendedor vai atendendo os requisitos para pleitear o recurso, vai se formando a fila de análise de crédito.

Já em relação aos clientes que são atendidos pelos agentes de crédito, a comunicação também é realizada diretamente pelo telefone celular do agente, seja através de ligação ou whatsapp. O agente de crédito agenda diretamente com o cliente a visita ao estabelecimento, dependendo da disponibilidade de ambos, para proceder com o trâmite de avaliação.