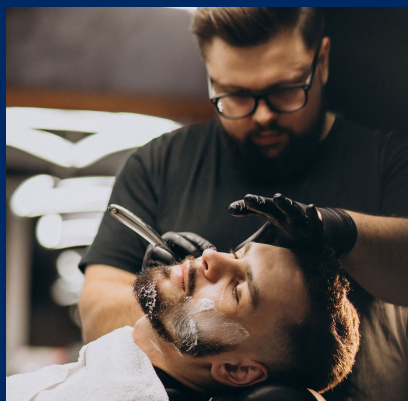


CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

2024



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

Secretaria
de Desenvolvimento
Profissional e
Empreendedorismo



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretora-presidente

Angella Mochel de Souza Netto

Diretora de Operações e Negócios

Ivete Jurema Esteves Lacerda

Diretor Financeiro

Adilson Gomes Barbosa

Diretor de Planejamento e Gestão

Rodrigo Venâncio da Silva

ELABORAÇÃO

Angella Mochel de Souza Netto

Emanuele Freitas Vilanova

Juliana Costa Fraga

QUEM SOMOS

A Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S/A, com nome fantasia Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (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 de Desenvolvimento Profissional e Empreendedorismo (SEDEPE).

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 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.

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, estimulando o aumento da competitividade, os efeitos positivos do avanço econômico e transformando a vida das pessoas.

ATUAÇÃO

A Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE), enquanto instituição financeira, tem como principal atuação a promoção de ações voltadas para o desenvolvimento econômico e social do Estado, abrangendo a concessão de financiamentos para investimentos fixos, capital de giro, modalidades mistas ou associadas a projetos. Essas iniciativas podem ser financiadas por recursos próprios da AGE ou por meio de repasses provenientes de instituições financeiras, fundos regionais, nacionais e internacionais.

Estão dentro do escopo de atuação da AGE:

- conceder apoio financeiro às micro, pequenas, e médias e grandes empresas, bem como e aos produtores rurais, além de outros empreendedores individuais (inclusive microempresários 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;

- apoiar os empreendedores locais, com vistas à internalização dos efeitos dos investimentos estruturantes e à interiorização do desenvolvimento;
- atuar na viabilização e estruturação de financiamentos de projetos integrados, arranjos produtivos locais, atividades industriais, agroindustriais, agrícolas, comerciais e de serviços, dentro de uma visão sistêmica, em obediência aos planos e estratégias do Estado e em estreita articulação com os outros órgãos governamentais e a iniciativa privada.
- 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;
- patrocinar e administrar programas de microcrédito;
- ampliar o Programa de Caravanas do Crédito, voltado para expansão e interiorização do acesso e a oferta de linhas de crédito acessíveis que permitem atender desde empreendedores informais, MEIs e microempresas, e ainda companhias de pequeno e médio porte por todos os municípios do Estado de Pernambuco, em articulação com as Prefeituras, Salas do
- Empreendedor/SEBRAE, CDLs, AMUPE, e outros;
- prestar garantias na forma da regulamentação estabelecida pelo BACEN; prestar 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.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS



MISSÃO

Fomentar o desenvolvimento econômico e social por meio da oferta de crédito voltado para sustentabilidade e geração de valor para os negócios em Pernambuco.



VISÃO

Ser reconhecida como instituição financeira de referência na condição de acesso ao crédito junto aos empreendedores pernambucanos.



VALORES

- Sustentabilidade;
- Inovação;
- Ética;
- Transparência;
- Qualidade;
- Eficiência.

SOBRE A CARTA DE SERVIÇO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE) 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) é uma estrutura organizacional que visa atender às demandas dos clientes em relação aos produtos ofertados pela agência. Para esclarecimentos, atendimento ou consultas, o público pode contatar a AGE por e-mail (age@age.pe.gov.br), telefone (81) 3183-7450 (telefone e WhatsApp) e site (www.age.pe.gov.br). As redes sociais da agência (Instagram, Facebook e LinkedIn) também funcionam como canais de comunicação entre o órgão e a sociedade.



OUIDORIA

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE) é um canal permanente de comunicação, visando mediar informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios entre os usuários de serviços públicos e o Estado de Pernambuco. Por meio da Ouvidoria também é possível solicitar informações públicas, incluindo Pedidos de Acesso à Informação (PAI) destinados aos órgãos ou entidades públicas, abertos a qualquer pessoa física ou jurídica.

Canais da Ouvidoria AGE:

- Telefone: 0800.081.7450;
- Internet: site da AGE (<http://www.age.pe.gov.br/ouvidoria>);
- Carta/Presencial: Localizada na Rua do Apolo, nº 81, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-220. Atendimento presencial das 8h às 12h e das 13h às 17h;
- E-mail: ouvidoria@age.pe.gov.br.

LINHAS DE CRÉDITO E SERVIÇOS

A seguir, estão elencados as linhas de créditos e os serviços em vigência na AGE. Por meio dos links, é possível acessar informações sobre tarifas, prazos, taxas, requisitos, documentações necessárias, formulário de cadastro, entre outras.

AGE Microcrédito

- Crédito para empreendedores informais de até R\$ 3.000,00;
- Crédito para Microempreendedor Individual (MEI) de até R\$ 21.000,00.

Bora Empreender

- Crédito para empreendedores qualificados e formalizados de até R\$ 5.000,00.

Bora Empreender Mulher

- Crédito para empreendedoras qualificadas, sendo informais de até R\$ 4.000,00 e formalizadas de até R\$ 8.000,00.

AGE Fenearte

- Crédito exclusivo para empreendedores formais ou informais selecionados pela curadoria da ADEPE, para aplicar na locação de espaços dentro da feira de até R\$ 21.000,00.

AGE Empresas

- Crédito para Microempreendedor Individual (MEI) de até R\$ 21.000,00;
- Crédito para Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e demais portes de até R\$ 3.000.000,00.

AGE Tech

- Crédito para Microempreendedor Individual (MEI) de até R\$ 21.000,00;
- Crédito para Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP) de até R\$ 50.000,00.

EMPREENDETUR

- Crédito para Microempreendedor Individual (MEI) de até R\$ 21.000,00;
- Crédito para Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e demais portes de até R\$ 3.000.000,00.

AGE Gesso

- Crédito para Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e demais portes de até R\$ 3.000.000,00.

 **Fundos****FUNDOS DE REPASSE FEDERAIS**

- Financiadora de Estudos e Projetos (Finep)
- Fundo Geral de Turismo (Fungetur)

FUNDOS DE CONCESSÃO DE AVAL - SEBRAE

- Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe)

FUNDO GARANTIDOR - ESTADUAL

- Fundo Garantidor do Estado de Pernambuco (FGPE)

FUNDOS PÚBLICOS ESTADUAIS

- Fundo para Fomento a Programas Especiais de Pernambuco (Fupespe)
- Fundo de Eficiência Hídrica e Energética de Pernambuco (Fehepe)
- Fundo de Inovação do Estado de Pernambuco (Inovar)
- Fundo Estadual de Pagamento por Serviços Ambientais (Fepsa)

 **AGE Renegociação**

Os contratos vigentes, adimplentes ou inadimplentes, firmados com a AGE podem ser renegociados, aplicando-se condições especiais a qualquer tempo. A AGE mantém uma equipe do setor de Cobrança preparada para apresentar as opções disponíveis de liquidação e renegociação de contratos para regularização de débitos.