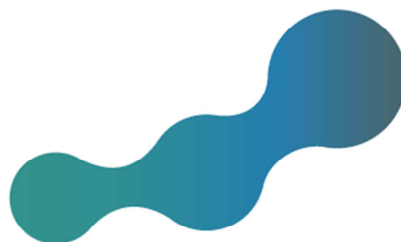


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



www.agerio.com.br



ageRio
Agência Estadual de Fomento



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
QUEM SOMOS.....	4
MISSÃO.....	5
VISÃO – 2022.....	5
VALORES.....	5
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
ATUAÇÃO DA AGÊNCIA	8

APRESENTAÇÃO

A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio apresenta sua **Carta de Serviços ao Cidadão**, documento pelo qual a empresa estabelece o seu compromisso na prestação de serviços perante seus clientes e a sociedade em geral.

A **Carta de Serviços ao Cidadão** contribui para a ampliação dos níveis de confiança e de credibilidade da sociedade na empresa, especialmente de prestação de serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado.

Com a publicação de sua **Carta de Serviços ao Cidadão** a AgeRio possibilita a seus clientes e sociedade em geral acessar as informações sobre a empresa, orientando os públicos alvos em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços oferecidos pela instituição.

Além dos benefícios trazidos a seus clientes e sociedade em geral, esta carta-compromisso contribui para que a própria AgeRio se aproxime de seus públicos alvos e estímulo à gestão participativa, garantindo-se, assim, a melhoria contínua dos serviços prestados.

Por fim, aos empregados da AgeRio, nossos colaboradores, a **Carta de Serviços ao Cidadão** assegura os compromissos e, por consequência, os resultados esperados pelo desempenho de suas atuações, principalmente no tocante ao atendimento aos clientes.

ALEXANDRE RODRIGUES PEREIRA
Presidente

QUEM SOMOS

A AgeRio é uma sociedade anônima de economia mista, de capital fechado, integrante da Administração Pública Indireta do Estado do Rio de Janeiro e do Sistema Financeiro Nacional, sujeita às normas, à fiscalização e às decisões do Banco Central do Brasil.

Tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro.

A AGÊNCIA concede apoio financeiro a empreendimentos geradores de emprego, renda ou incremento da atividade produtiva nos setores industrial, turístico, de agricultura, inclusive, familiar individual e coletiva, de comércio e de serviços, implantados ou que venham a se implantar no Estado do Rio de Janeiro.

Na condição de empresa estatal controlada pelo Estado do Rio de Janeiro, atua como agente financeiro e de desenvolvimento do Estado, em sintonia com as diretrizes elencadas por este. Para lograr êxito em seu compromisso com o Estado do Rio de Janeiro, a AgeRio possui uma plataforma alicerçada em 04 (quatro) pilares de atuação, quais sejam:

- 1º Pilar – Crédito destinado a Pessoas Jurídicas
- 2º Pilar – Microcrédito Produtivo Orientado
- 3º Pilar – Crédito destinado ao Setor Público
- 4º Pilar – Participação societária

Além disso, a AGÊNCIA atua como agente financeiro e administrador de fundos estaduais, sendo responsável pela análise de empreendimentos atraídos pelo governo do Estado do Rio de Janeiro, assim como pela concessão de crédito com recursos públicos, oriundos dos referidos fundos e pelo acompanhamento do cumprimento das obrigações contratuais, tanto financeiras quanto não financeiras (geração de empregos, investimentos em projetos sociais, realização de obras, entre outras), excetuando-se itens de natureza fiscal.

A AgeRio participa, por meio de fundos de investimentos, de organizações que atuam em setores estratégicos da economia do Estado do Rio de Janeiro, com vista à geração de externalidades positivas para a sociedade.

MISSÃO

Fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, com excelência na prestação de serviços.

VISÃO – 2022

Ser reconhecida como ator financeiro estratégico na promoção do desenvolvimento econômico, social e sustentável do Estado do Rio de Janeiro.

VALORES

- Aperfeiçoamento Contínuo
- Decisões apoiadas em Critérios Técnicos, Colegiados e com Conformidade
- Foco no Cliente
- Integridade
- Respeito à Diversidade
- Responsabilidade Socioambiental

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Com decisões tomadas de forma colegiada e transparente, visando garantir a conformidade dos processos, a AgeRio estabelece, em seu Estatuto Social e em normativos internos, a sua Estrutura de Governança, que é composta pelas seguintes instâncias:

- Conselho Fiscal
- Conselho de Administração
- Comitê de Auditoria
- Comitê de Elegibilidade e Remuneração
- Diretoria Executiva
- Auditoria Independente
- Auditoria Interna
- Comitês Internos
- Regime de Alçadas
- Gerenciamento de Risco e Controle Interno.

No Estatuto Social da AGÊNCIA estão definidos os seguintes comitês:

- Crédito e Renegociação
- Compras e Contratações
- Ética
- Investimentos
- Auditoria
- Elegibilidade e Remuneração

Além dos comitês estatutários, a AgeRio possui os seguintes comitês internos:

- Atividades Jurídicas de Contencioso
- Comunicação de Marketing
- Gestão de Risco e de Capital
- Tecnologia da Informação
- Disciplinar

Essa estrutura de Governança Corporativa busca garantir o alinhamento entre os objetivos estratégicos da AGÊNCIA e sua missão, visão e seus valores. Com direcionamentos claros de limites de responsabilidade e autoridade, implantados por meio de políticas, regime de alçadas, normas e procedimentos internos, ficam assegurados que os órgãos de administração respondam pelo desempenho e resultados da empresa.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A AgeRio dispõe de diversas formas de comunicação, que podem ser efetuadas pelos seguintes canais de atendimento:

- a) Telefone – Primeiro Atendimento: (21) 2333-1212;
- b) Site: www.agerio.com.br;
- c) Correspondência: Av. Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917; e
- d) Horário de Atendimento da AGÊNCIA: De segunda a sexta, de 10h às 16h.

Por sua vez, a Ouvidoria da AgeRio é o canal de comunicação direto entre o cliente e a AGÊNCIA, em 2ª instância, sendo exclusiva para o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações e elogios, com prazo para resposta em até dez dias úteis. Para ser atendido pela Ouvidoria, é importante que o cliente já tenha aberto algum chamado em nosso portal e tenha em mão o número de protocolo.

São os seguintes canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da AgeRio:

- a) Telefone: 0800-282-2749 (em dias úteis, das 10h às 18h);
- b) Site: www.agerio.com.br – *link* Ouvidoria; e
- c) Correspondência endereçada à Av. Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917.

Além disso, a AgeRio também disponibiliza em seu *site* uma seção específica (Transparência) para divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, em atendimento aos preceitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações).

Do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – Decreto Estadual nº 46.475/2018:

Em 26 de outubro de 2018 foi publicado o Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II, do § 3º do artigo 37, e no § 2º, do artigo 216, todos da Constituição Federal, e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O *caput* do artigo 10 do referido decreto cria o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), contemplando no § 2º do artigo 11 o e-SIC, destinado ao atendimento pela internet.

Sendo assim, a AgeRio passou a disponibilizar, eletronicamente, no seu *site* o *banner* de acesso ao *Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão*, que redicionará ao portal do e-SIC.RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>), em que os pedidos de dados e informações podem também ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro.

ATUAÇÃO DA AGÊNCIA

A AgeRio oferece soluções financeiras completas e adequadas para o apoio a projetos nos mais diversos setores da economia fluminense, gerando emprego, renda e aumento na qualidade de vida da população do Estado do Rio de Janeiro. Nesse sentido, a AGÊNCIA presta os seguintes serviços:

a) Operações de Crédito com o Setor Privado: financiamentos concedidos a empresas de diversos portes e setores.

- Na formação da carteira própria, a AgeRio utiliza recursos próprios e repasses da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), para conceder o apoio financeiro ao investimento com vista à criação, manutenção ou expansão de negócios no âmbito do Estado do Rio de Janeiro. Além disso, está habilitada como agente financeiro do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), mas, por ora suspenso.
- A AgeRio possui linhas de financiamento específicas destinadas a projetos, inovação, franquias, eficiência energética e apoio ao turismo, com recursos próprios e oriundos de terceiros.
- Os principais produtos direcionados a esse setor contemplam as microempresas, empresas de pequeno, médio e grande porte, além das empresas nascentes.

b) Microcrédito Produtivo Orientado (MPO): desenvolvido especialmente para fomentar o acesso ao crédito para pequenos empreendimentos.

c) Setor Público: financiamentos concedidos aos municípios do Rio de Janeiro com o objetivo de viabilizar projetos cuja execução representa um ganho significativo para a população local, promovendo o desenvolvimento regional ao gerar emprego e renda e a melhoria da qualidade de vida dos munícipes.

- Referem-se a operações voltadas para projetos de interesse regional, tais como: implantação de infraestrutura; aquisição e modernização de instalações; modernização da máquina arrecadadora; mobilidade urbana; e aquisição de máquinas, equipamentos e veículos para manutenção das cidades.
- Nas operações com setor público, a AgeRio utiliza recursos próprios e está apta a atuar como agente repassador do FGTS com financiamento a projetos de saneamento e mobilidade urbana.
- A AgeRio atua como administradora de 03 (três) Fundos Estaduais no que se refere à prestação de serviços para o Estado do Rio de Janeiro, sendo os dois primeiros por ora suspensos: (i) Fundo Estadual de Fomento ao Microcrédito Produtivo Orientado para Empreendedores (FEMPO); (ii) Fundo de Recuperação Econômica de Municípios Fluminenses (FREMFL), e (iii) como agente financeiro do Fundo de Desenvolvimento Econômico e Social (FUNDES). Os Fundos são formados com recursos públicos estaduais e regidos pela regulamentação própria de cada um, conforme segue: (i) FEMPO: Lei Estadual nº 6.139/2011, alterada pela Lei Estadual nº 7.039/2015; (ii) FREMFL: Lei Estadual nº 4.534/2005; e (iii) FUNDES: Decreto-Lei nº 08/1975, Lei Estadual nº 2823/1997, Lei Estadual nº 6.068/2011, dentre outras normas.

d) Investimento por meio de Participações: por meio da aquisição de cotas de fundos de investimentos e de ações ou cotas de empresas, projetos de relevante importância em setores estratégicos para o desenvolvimento do Estado do Rio de Janeiro e que apresentem potencial de crescimento e geração de lucros, mas que se

encontram em estágio inicial e que não possuem as condições necessárias para obter apoio via crédito.

- A carteira de participações da AGÊNCIA contempla os setores de tecnologias limpas, saúde e ciências da vida, audiovisual e inovações em tecnologia da informação.

e) Atuação em parceria com o Estado do Rio de Janeiro: a AgeRio participa ativamente das Rodadas de Negócio do Compra Rio, além de feiras e eventos em geral, disponibilizando suas linhas de financiamento como um elemento complementar à estratégia de desenvolvimento sinalizada pelo governo, como, por exemplo, no desenvolvimento dos Arranjos Produtivos Locais (APL).

Para maiores informações sobre documentação, etapas, prazo e forma de prestação dos serviços, favor acessar:

<https://www.agerio.com.br/areas-de-atuacao/tipo/empresas/>

<https://www.agerio.com.br/areas-de-atuacao/tipo/prefeituras/>

<https://www.agerio.com.br/areas-de-atuacao/tipo/microempreendedor/>

ALEXANDRE RODRIGUES PEREIRA
Presidente