AgeRio

Carta de Serviços ao Cidadão

Sumário

Apresentação....3
Quem Somos....3
Localização, Estrutura e Acessibilidade....4
Propósito, Futuro e Princípios....6
O que fazemos....7
Nossas linhas de crédito....8
Fundos e Participações....11
Educação financeira....12
Canais de atendimento....13
Governança corporativa....15
Dados Abertos....17

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 o público-alvo 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 seu público-alvo 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.

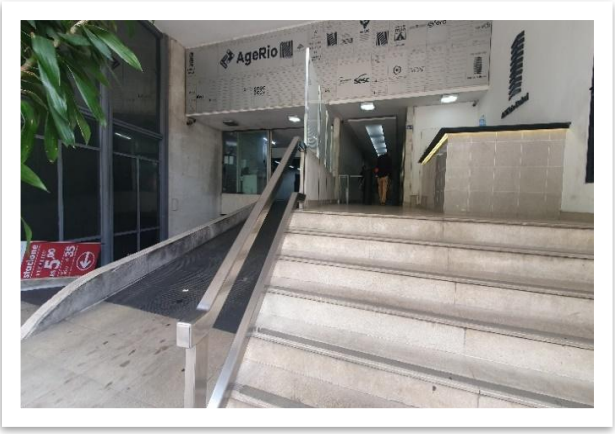
Quem Somos

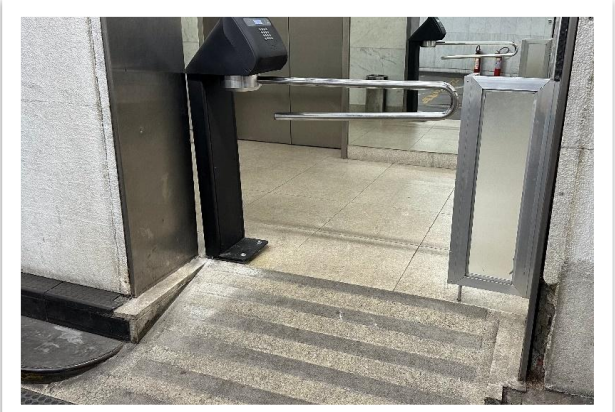
A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – **AgeRio** é uma sociedade anônima de economia mista, instituída pela Lei Estadual nº 3.517, de 27 de dezembro de 2000, e criada pelo Decreto Estadual nº 32.376, de 12 de dezembro de 2002.

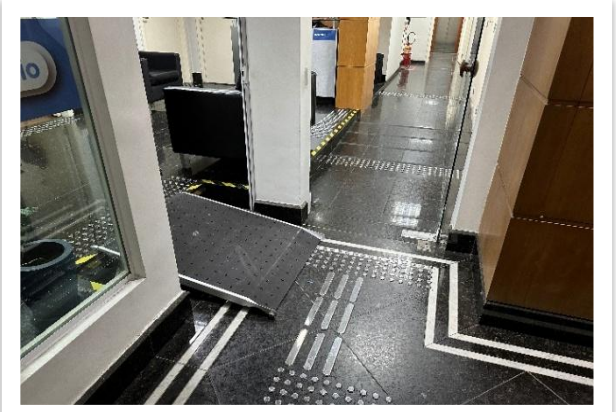
Integrante do Sistema Financeiro Nacional, a **AgeRio** está sujeita às decisões e normas dos órgãos competentes e à fiscalização do Banco Central do Brasil (BCB).

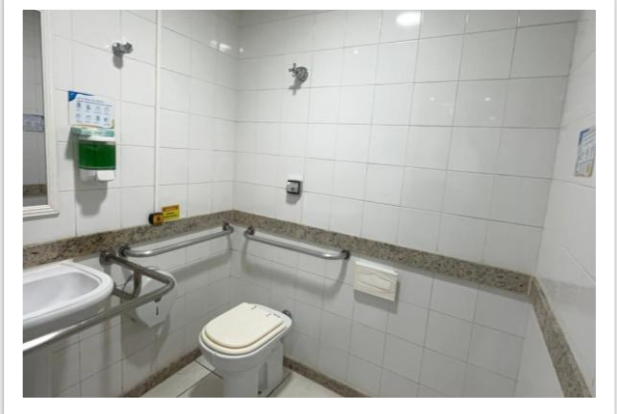
Localização, Estrutura e Acessibilidade

Com sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, a **AgeRio** está localizada na Avenida Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, CEP 20.040-917. O espaço oferece condições adequadas de acessibilidade, limpeza e conforto, garantindo um ambiente funcional e acolhedor, destinado ao atendimento com eficiência e qualidade.





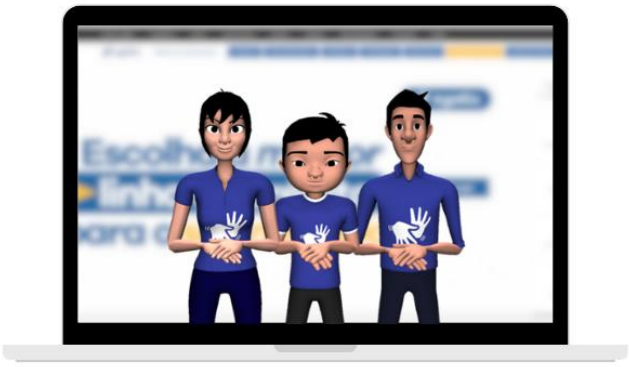




A **AgeRio** está comprometida com a construção de um ambiente mais inclusivo e acessível. Foram realizadas melhorias significativas, com o objetivo de garantir maior integração e igualdade de condições para todos, tais como:

- ✓ **Piso tátil**: instalado nas entradas do 3º e 6º andar, proporcionando maior segurança e autonomia para pessoas com deficiência visual, facilitando sua orientação e deslocamento pelos ambientes da empresa;
- ✓ **Placas em Braille**: foram afixadas nas portas de ambientes essenciais, com objetivo de facilitar a identificação dos espaços e promover maior autonomia e independência para pessoas com deficiência visual;
- ✓ **Rampas de acesso internas**: presentes na entrada do prédio e nas entradas do 3º e 6º andar, que garantem maior autonomia e segurança para pessoas com mobilidade reduzida, reforçando o compromisso da **AgeRio** com a inclusão e a igualdade de condições para todos;
- ✓ **Banheiros adaptados**: para pessoas com deficiência (PCD), garantindo acessibilidade e respeito às normas de inclusão.

Acessibilidade ao site com VLibras



A **AgeRio** preza pela inclusão digital, e incorpora o VLibras em seu site institucional. Essa ferramenta permite a tradução automática de conteúdos digitais para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), promovendo Acessibilidade para pessoas surdas, usabilidade aprimorada, respeito à autonomia e à diversidade.

Com essa iniciativa reforçamos o nosso compromisso com a igualdade de acesso à informação, garantindo que todos os usuários possam navegar com independência e dignidade.

Propósito, Futuro e Princípios

Missão

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

Visão

Até 2030, ser reconhecida como agente relevante na promoção do desenvolvimento econômico do Estado do Rio de Janeiro, como crescimento sustentável de suas operações e do seu patrimônio.

Valores

A **AgeRio** tem como como prática se pautar nos seguintes valores:

- Aperfeiçoamento Contínuo;
- Foco no Cliente;
- Governança e Conformidade;
- Integridade;
- Respeito à diversidade;
- Responsabilidade Socioambiental.

A atuação da **AgeRio** é norteada por princípios que refletem seu compromisso com a excelência, a integridade e o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Rio de Janeiro. São eles:

✓ **Transparência**: promoção da clareza e acessibilidade das informações e dos processos, assegurando o pleno entendimento por parte da sociedade.

✓ **Eficiência**: dedicação à prestação de serviços com agilidade, qualidade e efetividade, visando à otimização dos recursos e à maximização dos resultados.

✓ **Ética**: adoção de conduta íntegra, responsável e pautada por valores morais e legais em todas as relações institucionais.

✓ **Foco no Cliente**: comprometimento com um atendimento humanizado, respeitoso e orientado às demandas e expectativas dos usuários.

✓ **Responsabilidade Social**: atuação comprometida com o desenvolvimento sustentável, a inclusão produtiva e a promoção da equidade social.

✓ **Inovação**: incentivo contínuo à adoção de soluções tecnológicas e práticas inovadoras que contribuam para o aprimoramento dos serviços prestados e para a ampliação do acesso da população.

O que fazemos

Concedemos 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 05 (cinco) pilares de atuação operacional, quais sejam:

1. **Crédito Pessoas Jurídicas**
2. **Microcrédito Produtivo Orientado**
3. **Crédito Setor Público**
4. **Participações societárias**
5. **Prestação de Serviços**

Além disso, atuamos como agente financeiro e administrador de fundos estaduais, sendo responsável 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, ampliando o impacto de suas ações para além do crédito direto.

Nossas linhas de crédito

Com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento econômico e social do estado, disponibilizamos uma ampla gama de linhas de crédito que atendem desde o microempreendedor, micro e pequenas empresas até as de grande porte.

As nossas opções de financiamento são personalizadas para diversos setores, como inovação, sustentabilidade, comércio, indústria e outros, com condições competitivas e prazos adaptáveis à realidade de cada negócio.

Além disso, buscamos promover o empreendedorismo, facilitando o acesso ao crédito e contribuindo para a geração de empregos e renda em todo o estado.

A **AgeRio** utiliza recursos próprios e repasses do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e do Fundo Geral do Turismo (Fungetur), para conceder o apoio financeiro ao investimento com vista à criação, manutenção ou expansão de negócios no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Microempreendedor, autônomo e informal

Créditos de R$ 300 até R$ 21 mil, viabilizando investimentos e expansão de negócios e mudando a realidade de vida de microempreendedores! A **AgeRio** opera o Microcrédito Produtivo Orientado através de canais digitais e agentes locais, faça uma solicitação e agende uma entrevista.

- Máquinas e equipamentos
- Reformas e obras
- Material de conumo
- Capital de giro

Prazo ate	Carência	Taxa de
24 meses	Conforme avaliação	0,25% ao mês

Clique aqui para acessar a página do **Microcrédito**

Empresas

Disponibilizamos uma ampla gama de linhas de crédito voltadas para empresas de diversos portes e setores, com o objetivo de fomentar o desenvolvimento econômico no estado, estimular a inovação, a expansão de negócios, a geração de

empregos e a sustentabilidade. As condições de crédito são competitivas, oferecendo prazos estendidos e taxas de juros acessíveis, adequadas às necessidades de cada setor.

Produto	Limite de crédito	Prazo ate	Carência até	Taxa de
Microcrédito MPE	de R$ 5 mil a R$ 21 mil	36 meses	6 meses	0,25% ao mês
BNDES Crédito para Micro e Pequenas Empresas	até R$ 300 mil	36 meses	6 meses	a partir de 1,49% ao mês [1]
Crédito para Médias Empresas	até R$ 3 milhões	60 meses	trimestral até 12 meses	a partir de TFB + 3,41% ao ano
Crédito para Grandes Empresas	até R$ 3 milhões	60 meses	mensal até 12 meses	a partir de SELIC + 3% ao ano
Turismo – Micro e Pequenas Empresas	até R$ 300 mil	60 meses	12 meses	0,74% ao mês [2]
Turismo – Médias e Grandes Empresas	até R$ 15 milhões	72 meses	18 meses	0,74% ao mês [3]
Sustentabilidade	até R$ 30 milhões por projeto	120 meses	36 meses	a partir de SELIC + 0,35% ao mês [4]
Inovação	até R$ 15 milhões	96 meses	24 meses	a partir de 0,65% ao mês [5]
Crescimento e expansão	até R$ 30 milhões por projeto	60 meses	18 meses	a partir de SELIC + 0,35% ao mês [6]
Empresas Nascentes	a partir de R$ 500 mil por projeto	60 meses	18 meses	a partir de SELIC + 4,25% ao ano
FGTS – Crédito para Mobilidade Urbana	até 95% do investimento	240 meses	48 meses	TR + 9% ao ano

[1] Taxa equivalente a TFB ou LCD + 5,75% a.a. no momento;
[2] Taxa equivalente a INPC + 5% a.a. no momento;
[3] Taxa equivalente a INPC + 5% a.a. no momento;
[4] Taxa equivalente a 1,38% a.m. no momento;
[5] Taxa equivalente a TR + 6,068% a.a. no momento;
[6] Taxa equivalente a 1,38% a.m. no momento.

Clique aqui para acessar a página de **Crédito para Empresas**

Elas em Foco

Com as linhas de crédito **Elas em Foco**, é possível empreender, ampliar as atividades, investir em capital de giro, comprar equipamentos e muito mais!

Desde o microcrédito até financiamento para as micro e pequenas empresas, temos os produtos que vão atendê-las da melhor forma! E as condições de pagamento são diferenciadas!

O **Elas Em Foco** é voltado para:

Novas empreendedoras – até R$ 2 mil*: linha destinada para mulheres que estão começando uma atividade.

Mulheres que já empreendem – até R$ 21 mil*: linha destinada para quem já possui um negócio e deseja viabilizar novos investimentos.

Mulheres que lideram Micro e Pequenas Empresas – de R$ 5 mil a R$ 21 mil*: linha de financiamento destinada para as Micro e Pequenas Empresas com mais de 50% de mulheres na composição societária há mais de seis meses.

* Limite máximo sujeito a análise de crédito.

Clique aqui para acessar a página do **Elas em Foco**

Crédito para Prefeituras

A **AgeRio** apoia os municípios do Estado do Rio de Janeiro por meio da concessão de crédito para as Prefeituras. O objetivo é promover o desenvolvimento regional a partir da geração de emprego e renda e melhoria da qualidade de vida da população. Os recursos são concedidos para desenvolvimento de projetos e aquisição de bens.

Projetos: investimentos realizados pela Prefeitura por meio de projetos.

Aquisição de bens: investimentos realizados pela Prefeitura por meio da aquisição de bens de maneira individualizada.

Tipo	Prazo ate	Carência até	Taxa de
Projetos	120 meses	24 meses	a partir de 2% ao ano
Aquisição de bens	72 meses	12 meses	a partir de 2% ao ano

* Nas operações com amortização pelo sistema SAC, a taxa de juros será composta pela SELIC (como indexador flutuante) adicionada à remuneração da AgeRio..

Clique aqui para acessar a página de **Crédito para Prefeituras**

Fundos e Participações

A **AgeRio** atua como Administradora de 02 (dois) **Fundos Estaduais** no que se refere à prestação de serviços para o Estado do Rio de Janeiro:

- ✓ **Fundo Estadual de Microcrédito Produtivo Orientado (FEMPO)**; e
- ✓ **Fundo de Recuperação Econômica dos Municípios Fluminenses (FREMF).**

Também atua como agente financeiro do **Fundo de Desenvolvimento Econômico e Social (FUNDES)**.

Esses fundos são constituídos por recursos públicos estaduais e regidos por legislação específica:

- ✓ FEMPO: Lei Estadual nº 6.139/2011, (alterada pela Lei Estadual nº 7.039/2015), e Decreto Estadual nº 47.447/2021;
- ✓ FREMF: Lei Estadual nº 4.534/2005 (alterada pelas Leis Estaduais 8.796/2020 e 9.906/2022); e
- ✓ FUNDES: Decreto-Lei nº 08/1975, Lei Estadual nº 2.823/1997, Lei Estadual nº 6.068/2011, dentre outras normas.

Programa **Fomenta Municípios**: atuam no fornecimento de crédito aos empresários e empreendedores locais. Os financiamentos são concedidos por meio de recursos oriundos de fundos municipais e a **AgeRio** atua como prestadora de serviço, realizando o processo de intermediação financeira, avaliando a viabilidade da operação de crédito (por meio de documentação e análise de risco) e realizando a gestão da carteira, incluindo os procedimentos de cobrança, segundo os critérios definidos pelo município contratante e os requisitos regulatórios.

Participações: por meio da aquisição de cotas de fundos de investimentos a **AgeRio** apoia 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 **AgeRio** contempla os setores de tecnologias limpas, saúde e ciências da vida, audiovisual e inovações em tecnologia da informação.

Clique aqui para acessar a página de **Participações**

Educação financeira

A **AgeRio** apoia negócios de todos os portes e em todos os segmentos da economia no Estado do Rio de Janeiro. Em linha com a nossa missão, estimulamos a educação financeira de nossos clientes e parceiros para fomentar ainda mais os seus negócios!

Os principais **objetivos** são:

1. a promoção do planejamento do orçamento pessoal e familiar.
2. a formação de poupança e de resiliência financeira
3. a prevenção ao inadimplemento de operações e do superendividamento.

Clique aqui para acessar a página **Educação Financeira**

Parceiros de negócios

Com foco em melhor atender os seus clientes, a **AgeRio** estabeleceu parcerias de negócios com correspondentes de crédito e escritórios de cobrança que atuam no apoio das atividades de captação e atendimento ao cliente na concessão de crédito, além de atuarem no pós-vendas com a atividade de cobrança da carteira de inadimplentes.

Isso garante que os clientes tenham a total atenção no atendimento das suas demandas, seja por parte da equipe interna da **AgeRio**, seja por um dos parceiros de negócios.

Clique aqui para acessar a lista dos **correspondentes de crédito**

Clique aqui para acessar a lista dos **escritórios de cobrança**

Canais de atendimento

A **AgeRio** dispõe de diversos meios de comunicação com seus clientes e demais interessados, em que os contatos podem ser efetuados pelos seguintes canais de atendimento:

Canais de atendimento em 1ª instância

Telefone: (21) 2333-1212 - nos dias úteis, das 10h às 16h

Site: www.agerio.com.br

Fale Conosco: portal.agerio.com.br/fale_conosco_registros/create

Chat: nos dias úteis, das 10h às 16h — acesso em www.agerio.com.br

Correspondência: Av. Rio Branco, n° 245, 3° andar, Centro, Rio de Janeiro — RJ, CEP: 20.040-917

Presencial: nos dias úteis, das 10h às 16h. Endereço: Av. Rio Branco, n° 245, 3° andar, Centro, Rio de Janeiro — RJ, CEP: 20.040-917

Aplicativo **AgeRio**: disponível nos sistemas Android e iOS, o app permite ao usuário fazer solicitações de crédito e acessar a Área do Cliente para anexar documentos e acompanhar seus pedidos de financiamento.

DISPONÍVEL NO Google Play

Disponível na App Store

O prazo de atendimento em 1ª instância é de até 7 (sete) dias úteis.

Canais de atendimento em 2ª instância - Ouvidoria

Por sua vez, a Ouvidoria da **AgeRio** é o canal de comunicação direto entre o cliente e a **AgeRio**, em 2ª instância, exclusivo para o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações e elogios, com prazo para resposta em até 10 (dez) dias úteis. Para ser atendido pela Ouvidoria é importante que já se tenha excedido o prazo de atendimento em 1ª instância.

Telefone: 0800-282-2749 (em dias úteis, das 10h às 16h).

Site: portal.agerio.com.br/ouvidoria_registros_search

Correspondência: Av. Rio Branco, n° 245, 6° andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917

OuvERJ: www.rj.gov.br/ouverj

Canal de denúncia

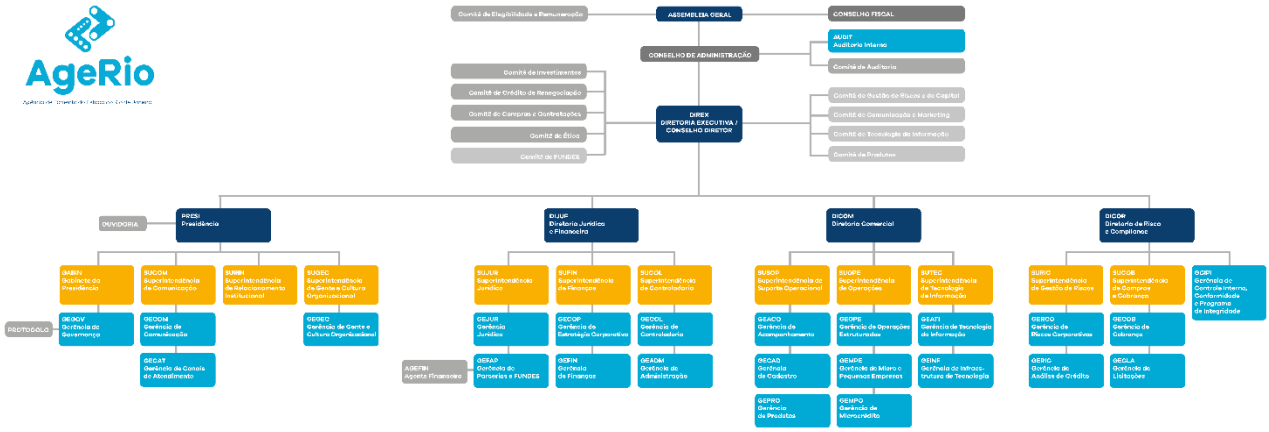
Disponibilizamos um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, que podem ser feitas de forma identificada ou anônima, relacionadas à comunicação de irregularidades. Em ambos os casos, é essencial que a denúncia contenha informações mínimas que permitam a apuração interna dos fatos.

O canal de denúncia da **AgeRio** recebe as manifestações relacionadas a:

- ✓ Assédio;
- ✓ Desvio de conduta;
- ✓ Desconformidade com leis, normas externas e internas;
- ✓ Discriminação;
- ✓ Favorecimento de clientes ou fornecedores;
- ✓ Indício de lavagem de dinheiro;
- ✓ Irregularidade contábil ou financeira;
- ✓ Uso indevido de recursos da empresa.

Clique aqui para acessar o **Canal de Denúncia**

Organograma



Clique aqui para visualizar a versão ampliada do **organograma**

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, respeitado o Regime de Alçadas:

- ✓ Assembleia Geral;
- ✓ Conselho Fiscal;
- ✓ Conselho de Administração;
- ✓ Diretoria Executiva;
- ✓ Auditoria Independente;
- ✓ Auditoria Interna;
- ✓ Comitês Estatutários e Internos.

No Estatuto Social da **AgeRio** estão definidos os seguintes comitês:

- ✓ Elegibilidade e Remuneração;
- ✓ Auditoria;
- ✓ Investimentos;
- ✓ Crédito e renegociação;

- ✓ Compras e contratações;
- ✓ Ética.

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

- ✓ Atividades Jurídicas de Contencioso;
- ✓ Comunicação e Marketing;
- ✓ Gestão de Riscos e de Capital;
- ✓ Tecnologia da Informação;
- ✓ Disciplinar;
- ✓ Gestão de Produtos.

Essa estrutura de Governança Corporativa busca garantir o alinhamento entre os objetivos estratégicos da **AgeRio** e a sua missão, visão e 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.

Transparência AgeRio

A **AgeRio** se pauta a partir de valores como ética, respeito e transparência, de forma que a população tenha acesso às movimentações da empresa, sejam financeiras, licitações, contratos ou convênios. Portanto, qualquer pessoa está apta a acessar e requerer informações da instituição.

Além disso, a **AgeRio** busca garantir o atendimento de forma clara e seguindo a Lei de Acesso à Informação (**Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)** previsto na Constituição Federal de 1988.

Clique aqui para acessar a página da **Transparência**

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

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 atendimento pela internet.

Nesse sentido, a AgeRio disponibiliza no seu site o banner de acesso ao portal OuvERJ, onde os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Dados Abertos

Em complemento das exigências de transparência, a **AgeRio** mantém um canal de dados abertos em que o cidadão tem acesso às informações de interesse público. Nesta seção estão disponíveis dados de:

- ✓ Quadro Tarifário
- ✓ Acesso à Informação
- ✓ Demonstrações Financeiras
- ✓ Atuação Ouvidoria
- ✓ Sistema de Informações de Crédito
- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Concurso Público
- ✓ Contratações e Licitações
- ✓ Políticas AgeRio
- ✓ Portarias
- ✓ Relatório FEMPO
- ✓ Relatórios e Informações Sociais
- ✓ Correspondentes de Crédito Credenciados
- ✓ Previna-se Contra Fraudes
- ✓ Pessoa Exposta Politicamente
- ✓ Proteção de Dados Pessoais
- ✓ Programas de Governo
- ✓ FUNDES
- ✓ Escritórios de Cobrança Credenciados
- ✓ Relatórios de Longo Prazo
- ✓ Gestão de Documentos

Clique aqui para acessar a página de **Dados Abertos**

Gestão

Bruno Machado Pinto Bravo
Diretor Comercial

Gustavo Madureira Fonseca
Diretor Jurídico e Financeiro

Mariana Mendes Teixeira de Macedo
Diretora de Risco e Compliance

André Vila Verde
Presidente