



AgeRio



Carta de Serviços ao Cidadão



Sumário

Apresentação	3
Quem Somos	4
O que fazemos.....	5
Propósito, Futuro e Princípios.....	6
Nossas linhas de crédito	6
Fundos e Participações	9
Educação financeira.....	10
Parceiros de negócios	11
Canais de atendimento	12
Transparência AgeRio.....	16
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 os

públicos-alvo em suas decisões sobre: como, quando, onde e para quem 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-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 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 sua sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, no seguinte endereço: Avenida Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, CEP nº 20.040-917, onde são asseguradas as condições mínimas no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto aos nossos clientes.



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 destinado a Pessoas Jurídicas**
- 2** → **Microcrédito Produtivo Orientado**
- 3** → **Crédito destinado ao 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.

Além do apoio a projetos por meio de linhas de crédito e da atuação como prestadora de serviços, 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.

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 prática se pautar nos seguintes valores:

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

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.

Na formação da carteira própria, 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 consumo
- 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
Crédito simplificado para MPEs	até R\$ 500 mil	60 meses	12 meses	a partir de 1,26% ao mês ¹
Giro para Médias e Grandes Empresas	até R\$ 3 milhões	60 meses	12 meses	a partir de 1,16% ao mês ²
Turismo	de R\$ 21 mil a R\$ 15 milhões	240 meses	60 meses	a partir de 0,70% ao mês ³
Dia a dia	até R\$ 30 milhões por projeto	60 meses	18 meses	a partir de 1,16% ao mês ⁴

Sustentabilidade	até R\$ 30 milhões por projeto	120 meses	36 meses	a partir de 1,02% ao mês ⁵
Inovação	até R\$ 15 milhões	96 meses	24 meses	a partir de 0,42% ao mês ⁶
Crescimento e expansão	até R\$ 30 milhões por projeto	60 meses	18 meses	a partir de 1,16% ao mês ⁷
Máquinas e equipamentos	até R\$ 30 milhões por projeto	60 meses	18 meses	a partir de 1,16% ao mês ⁸

¹ Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,45% a.m. no momento.

² Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,35 a.m. no momento.

³ Taxa mensal equivalente a INPC + 0,41% a.m. no momento.

⁴ Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,35% a.m. no momento.

⁵ Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,35% a.m. no momento.

⁶ Taxa mensal equivalente a TR FINEP + 4,2% a.a. no momento.

⁷ Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,35% a.m. no momento.

⁸ Taxa mensal equivalente a SELIC + 0,35% 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 – Até R\$ 50 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.

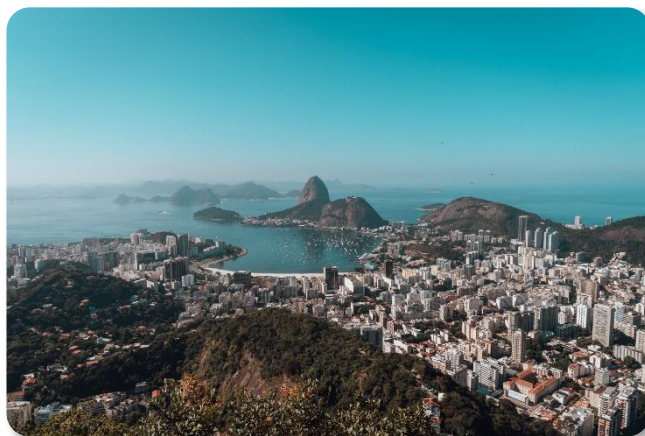
* Limite máximo sujeito a análise de crédito.



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

Crédito para Prefeituras

A AgeRio apoia os municípios do Estado do RJ 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	240 meses	48 meses	5% ao ano
Aquisição de bens	144 meses	48 meses	4% 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

Administradora de 02 (dois) Fundos Estaduais no que se refere à prestação de serviços para o Estado do Rio de Janeiro: (i) Fundo Estadual de Fomento ao Microcrédito Produtivo Orientado (FEMPO); e (ii) Fundo de Recuperação Econômica de Municípios Fluminenses (FREMFL). Também atua 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, de 28 de dezembro de 2011](#) (alterada pela [Lei Estadual nº 7.039, de 09 de julho de 2015](#)), e [Decreto Estadual nº 47.447, de 14 de janeiro de 2021](#); (ii) FREMF: [Lei Estadual nº 4.534, de 04 de abril de 2005](#) (alterada pelas [Leis Estaduais 8.796, de 17 de abril de 2020](#) e [9.906, de 29 de novembro de 2022](#)); e (iii) FUNDES: [Decreto-Lei nº 08, de 15 de março de 1975](#), [Lei Estadual nº 2.823, de 07 de](#)

novembro de 1997, Lei Estadual nº 6.068, de 27 de outubro de 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.

Investimento por meio de **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, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917

Presencial: nos dias úteis, das 10h às 16h. Endereço: Av. Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917

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 AGÊNCIA, 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, nº 245, 6º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-917

OuvERJ: www.rj.gov.br/ouverj

Canal de denúncia

A sua denúncia pode ser identificada ou anônima no que aborda a comunicação de irregularidades. Em ambos os casos é importante que a denúncia possua elementos mínimos para que se possa fazer a apuração interna.

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.

Site: www.agerio.com.br/canal-de-denuncia

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:

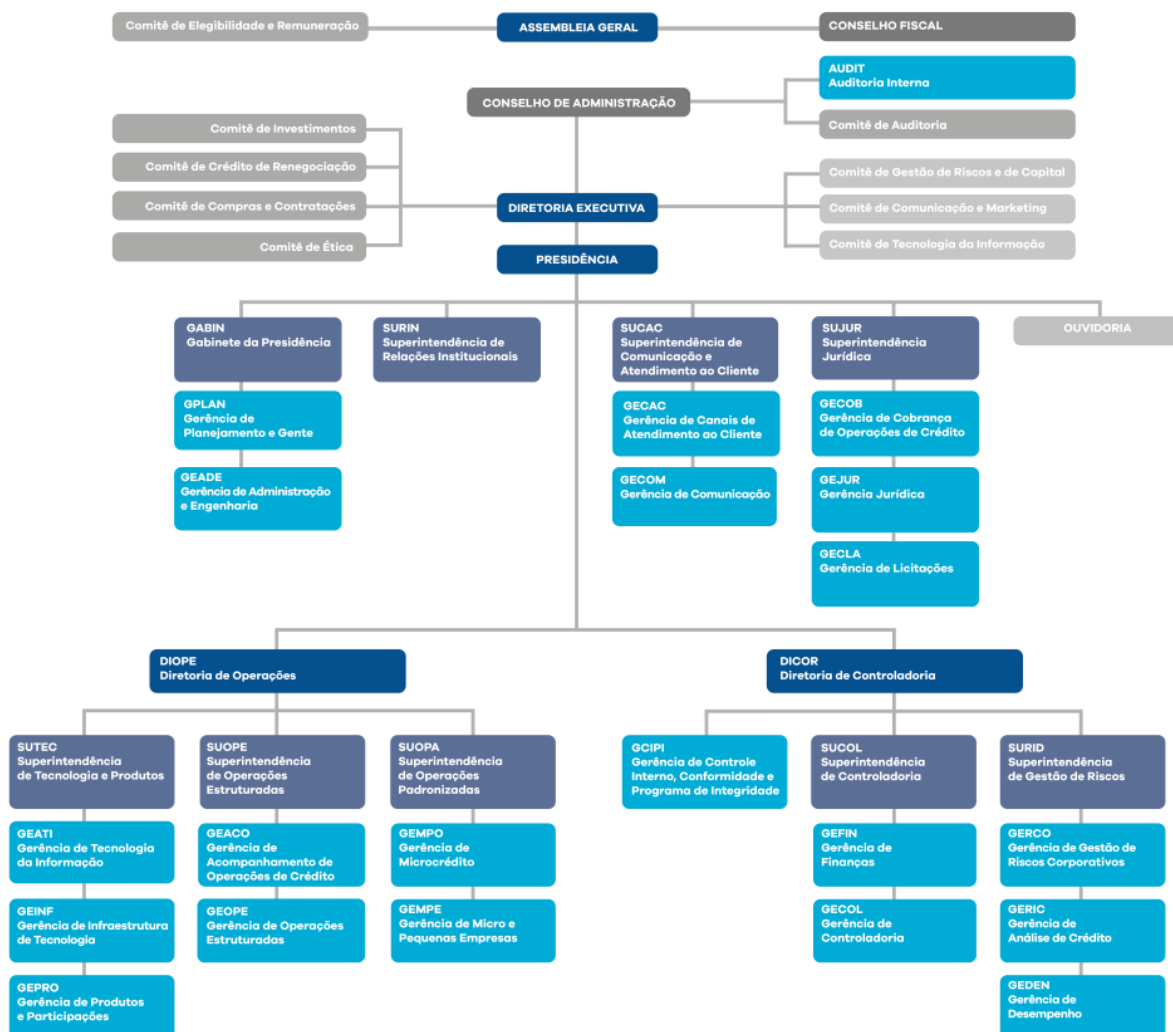
- Elegibilidade e Remuneração
- Auditoria
- Investimentos
- Crédito e renegociação
- Compras e contratações
- Ética

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

Essa estrutura de Governança Corporativa busca garantir o alinhamento entre os objetivos estratégicos da AGÊNCIA 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.

Organograma



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

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 Agência 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**

Sérgio Gusman
Presidente

Marcus André Cortez Pinheiro
Diretor Executivo