



# Carta de Serviços ao Cidadão



## Sumário

Apresentação.....	3
Quem Somos.....	3
Localização e Estrutura.....	4
O que fazemos.....	5
Compromisso.....	6
Governança corporativa.....	7
Organograma.....	9
Nossas linhas de crédito.....	9
Fundos e Participações.....	11
Educação Financeira.....	12
Parceiros de negócios.....	13
Canais de atendimento.....	13
Transparência.....	15
Dados Abertos.....	16

## Apresentação

A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão, documento que estabelece o compromisso da empresa com a prestação de serviços de qualidade aos seus clientes e à sociedade em geral.

Este instrumento tem como objetivo ampliar os níveis de confiança, transparência e credibilidade da sociedade na atuação da AgeRio, especialmente no que se refere à prestação de serviços e ao atendimento ao cidadão e ao mercado.

Com a publicação da Carta de Serviços, proporcionamos aos nossos públicos-alvo e sociedade em geral o acesso facilitado às informações institucionais, orientando-os sobre nossos produtos, como e onde acessar os serviços oferecidos.

Aos colaboradores da AgeRio, a Carta de Serviços assegura os compromissos institucionais e orienta o desempenho esperado em suas atividades, especialmente no que diz respeito ao atendimento ao cliente, reforçando a cultura de excelência e responsabilidade pautados na ética profissional.

## Quem Somos

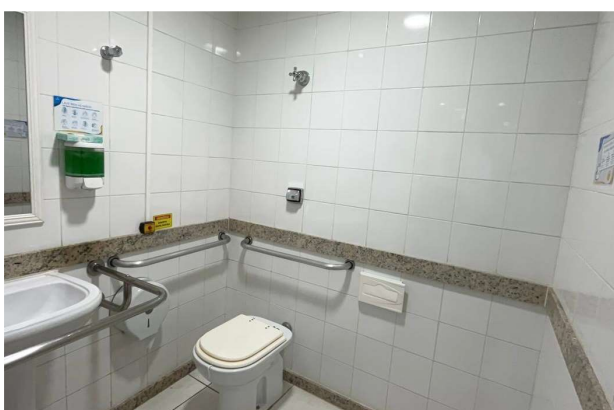
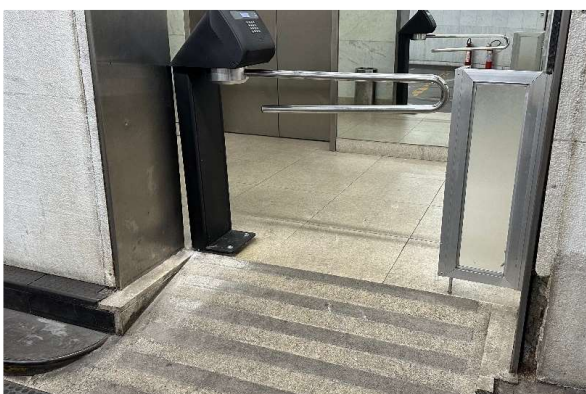
A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. (AgeRio) é uma sociedade anônima de economia mista, instituída pela Lei Estadual nº 3.517, de 27 de dezembro de 2000, e criada pelo Decreto Estadual nº 32.376, de 12 de dezembro de 2002.

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



## Localização e Estrutura

AgeRio tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, 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. Recentemente, 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 Agência com a inclusão e a igualdade de condições para todos.
- ◆ Banheiros adaptados no 3º e 6º andar, para pessoas com deficiência (PCD), garantindo acessibilidade e respeito às normas de inclusão.

## O que fazemos

Concedemos apoio financeiro a empreendimentos que promovem a geração de emprego, renda e o incremento da atividade produtiva nos setores da indústria, turismo, agricultura (inclusive familiar, individual e coletiva), comércio e serviços.

Esse apoio é destinado a negócios já implantados ou que venham a se implantar no Estado do Rio de Janeiro, contribuindo diretamente para o desenvolvimento econômico e social da região.

Na condição de empresa estatal controlada pelo Estado do Rio de Janeiro, atuamos 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:



Além disso, a AgeRio atua como agente financeiro e administradora de fundos estaduais, sendo responsável pela concessão de crédito com recursos públicos oriundos desses fundos. Também realiza o acompanhamento do cumprimento das obrigações contratuais, tanto financeiras quanto não financeiras — como geração de empregos, investimentos em projetos sociais, realização de obras, entre outras — excetuando-se os itens de natureza fiscal.

Complementarmente, a AGÊNCIA participa, por meio de fundos de investimento, de organizações que atuam em setores estratégicos da economia fluminense, com o objetivo de gerar externalidades positivas para a sociedade, ampliando o impacto de suas ações para além do crédito direto.

## Compromisso

A atuação da Agência 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:** Dedicção 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.

**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, com o 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 e Responsabilidade Socioambiental.

## Governança Corporativa

Com decisões tomadas de forma **colegiada e transparente**, a AgeRio assegura a conformidade dos seus processos por meio de uma estrutura de governança sólida, definida em seu **Estatuto Social** e em **normativos internos**.

Essa estrutura é composta por instâncias específicas, respeitando o **Regime de Alçadas**, e tem como objetivo garantir a integridade, a eficiência e a responsabilidade na gestão da Agência.

- ◆ Assembleia Geral
- ◆ Conselho Fiscal
- ◆ Conselho de Administração
- ◆ Diretoria Executiva
- ◆ 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**:

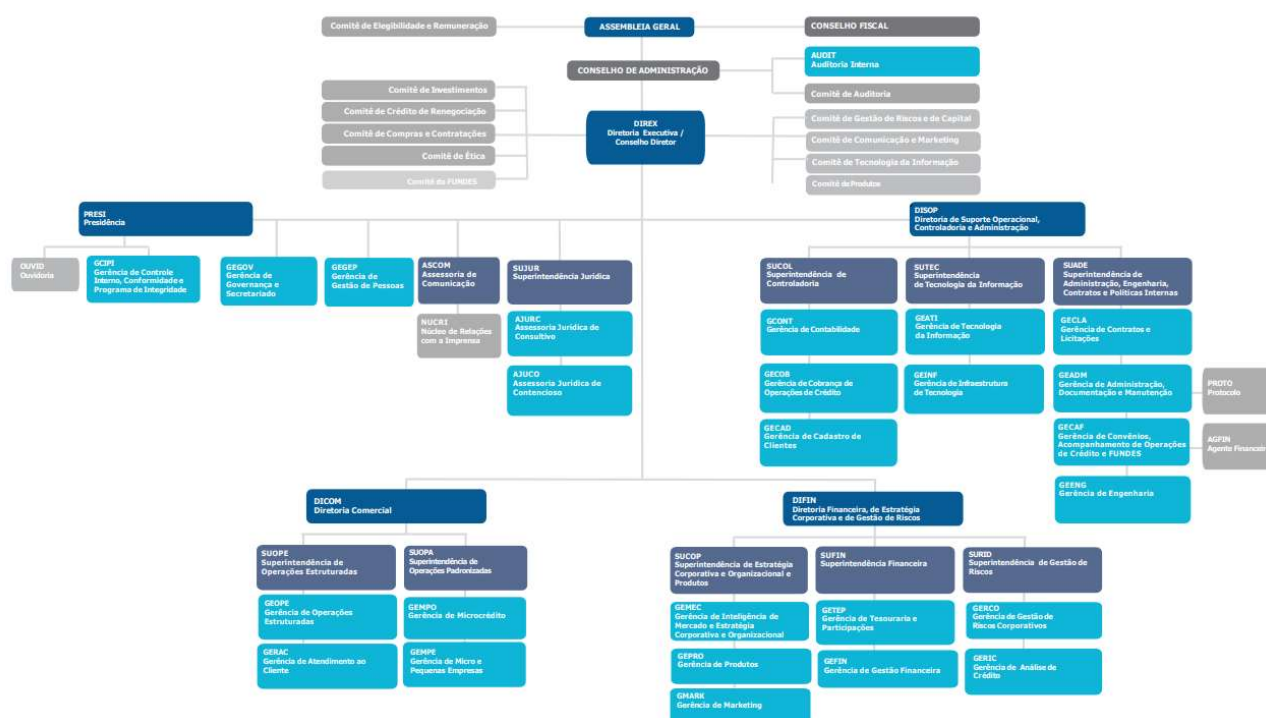
- ◆ Atividades Jurídicas de Contencioso
- ◆ Comunicação e Marketing
- ◆ Gestão de Riscos e de Capital
- ◆ Tecnologia da Informação
- ◆ Disciplinar
- ◆ Gestão de Produtos

A estrutura de Governança Corporativa da AgeRio tem como objetivo garantir o alinhamento entre os objetivos estratégicos da Agência e sua missão, visão e valores. Por meio de direcionamentos claros sobre limites de responsabilidade e autoridade, estabelecidos em políticas, normas internas, regime de alçadas e procedimentos, assegura-se que os órgãos de administração atuem com responsabilidade e transparência.

Essa estrutura fortalece a tomada de decisões colegiadas, promove a conformidade dos processos e reforça o compromisso da AgeRio com a eficiência, integridade e prestação de contas em todas as suas ações.



# Organograma



Clique aqui para visualizar a versão ampliada do [organograma](#)

## Nossas linhas de crédito

As opções de financiamento, voltadas para empreendedores de todos os portes, desde o microempreendedor individual até empresas de grande porte, são personalizadas para atender às necessidades de diversos setores, como inovação, sustentabilidade, comércio, indústria, entre outros. As condições são competitivas, com prazos flexíveis e adaptados à realidade de cada negócio.

Além de facilitar o acesso ao crédito, a AgeRio atua de forma estratégica para promover o empreendedorismo, contribuindo diretamente para a geração de empregos e renda em todas as regiões do estado.

A AgeRio também opera financiamento de operações de crédito com recursos próprios junto às prefeituras, com a linha de crédito AgeRio Setor Público e com operações direcionadas para o segmento de Micro e Pequenas Empresas (MPEs), nas linhas de AgeRio Investimento e AgeRio Giro Produtivo. Em relação a recursos de terceiros, ao longo do período, operamos com a linha de crédito da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) – por meio do Programa Inovacred – e com recursos do Ministério do Turismo (MTur) por meio do FUNGETUR – Fundo Geral do

Turismo. Além disso, atuante como prestadora de serviços, utilizamos recursos do Fundo Estadual de Microcrédito Produtivo Orientado para Empreendedores (FEMPO).

Ao longo dos últimos anos, a AgeRio vem reestruturando seus produtos, consolidando soluções financeiras com base em sua experiência com operações próprias, além de configurar soluções financeiras por meio indireto (participações) e pela estruturação de novas formas de atuação.

## Microempreendedor, autônomo e informal

Disponibilizamos créditos de R\$ 300 até R\$ 21 mil, viabilizando investimentos e expansão de negócios e mudando a realidade de vida de microempreendedores! [Acesse a página do Microcrédito clicando aqui.](#)

Operamos o Microcrédito Produtivo Orientado através de canais digitais e agentes locais, destinados a aquisição de:

- ◆ Máquinas e equipamentos
- ◆ Reformas e obras
- ◆ Material de consumo
- ◆ Capital de giro

## Empresas

Oferecemos uma ampla variedade de linhas de crédito voltadas para empresas de diferentes portes e setores. As condições oferecidas são competitivas, com prazos estendidos e taxas de juros acessíveis, ajustadas às necessidades específicas de cada segmento. [Acesse a página de Crédito para Empresas clicando aqui.](#)

## Elas em Foco

Com as linhas de crédito do programa **Elas em Foco**, mulheres empreendedoras têm acesso a soluções financeiras para iniciar ou expandir seus negócios, investir em capital de giro, adquirir equipamentos e muito mais.

Desde o microcrédito até o financiamento para micro e pequenas empresas, oferecemos produtos pensados para atender às necessidades específicas de cada

etapa do empreendimento feminino — com condições de pagamento diferenciadas e acessíveis.

O programa é voltado para:

◆ **Novas empreendedoras – até R\$ 2 mil \***

Linha destinada a mulheres que estão iniciando uma atividade empreendedora.

◆ **Mulheres que já empreendem – até R\$ 21 mil\***

Para quem já possui um negócio e busca recursos para novos investimentos.

◆ **Líderes de Micro e Pequenas Empresas – até R\$ 50 mil \***

Financiamento voltado para empresas com mais de 50% de participação feminina na sociedade há pelo menos seis meses.

\*Os valores máximos estão sujeitos à análise de crédito.

[Acesse a página do Elas em Foco clicando aqui.](#)

## Crédito para Prefeituras

A AgeRio apoia os municípios do Estado do Rio de Janeiro por meio da concessão de crédito às Prefeituras, com o objetivo de promover o desenvolvimento regional, gerar emprego e renda, e melhorar a qualidade de vida da população

Os recursos podem ser utilizados para:

◆ **Desenvolvimento de projetos**

Investimentos realizados pela Prefeitura com base em projetos estruturados voltados para o crescimento local.

◆ **Aquisição de bens**

Investimentos realizados por meio da compra individualizada de equipamentos, veículos, mobiliário, entre outros itens necessários à administração pública.

[Acesse a página de Crédito para Prefeituras clicando aqui.](#)

## Fundos e Participações

A AgeRio atua como administradora de dois fundos estaduais:

◆ **FEMPO – Fundo Estadual de Fomento ao Microcrédito Produtivo Orientado**

◆ FREMF – Fundo de Recuperação Econômica de Municípios Fluminenses

Também exerce a função de **agente financeiro** do FUNDES – Fundo de Desenvolvimento Econômico e Social.

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

◆ FEMPO: Lei Estadual nº 6.139/2011 (alterada pela Lei nº 7.039/2015) e Decreto nº 47.447/2021

◆ FREMF: Lei Estadual nº 4.534/2005 (com alterações pelas Leis nº 8.796/2020 e nº 9.906/2022)

◆ FUNDES: Decreto-Lei nº 08/1975, Lei nº 2.823/1997, Lei nº 6.068/2011, entre outras normas

Investimento por meio de Participações: através 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. [Acesse a página de Participações clicando aqui.](#)

## Educação Financeira

A AgeRio apoia empresas de todos os portes e segmentos da economia no Estado do Rio de Janeiro. Alinhada à sua missão institucional, a agência também promove a educação financeira entre clientes e parceiros, fortalecendo a gestão dos negócios e contribuindo para o crescimento sustentável das atividades empreendedoras. [Acesse a página de Educação Financeira clicando aqui.](#)

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 inadimplimento de operações e do superendividamento.



## Parceiros de negócios

Com foco em oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e personalizado, a AgeRio estabeleceu parcerias estratégicas com correspondentes de crédito, que atuam diretamente no apoio às atividades de captação e atendimento ao cliente durante o processo de concessão de crédito. [Clique aqui para acessar a lista dos correspondentes de crédito.](#)

Além dos correspondentes de créditos, a AgeRio estabeleceu parceria com escritórios de cobrança, que contribuem no pós-venda, por meio da gestão da carteira de inadimplentes. [Clique aqui para acessar a lista dos escritórios de cobrança credenciados.](#)

Essa estrutura garante que os clientes recebam atenção integral às suas demandas, seja por meio da equipe interna da AgeRio, seja por meio de um dos parceiros de negócios, assegurando agilidade, proximidade e qualidade no atendimento.

## Canais de atendimento

A AgeRio oferece diversos meios de comunicação para atender seus clientes e demais interessados, garantindo agilidade e eficiência no suporte às demandas. Os contatos podem ser realizados pelos seguintes canais:

### Atendimento em 1ª Instância:

◆ Telefone: (21) 2333-1212

Atendimento em dias úteis, das 10h às 16h.

◆ Site: [www.agerio.com.br](http://www.agerio.com.br)

Nosso site também está mais funcional. Por meio de um menu de acessibilidade, disponível no lado direito da página, há a garantia de uma navegação mais inclusiva e personalizada. O menu oferece diversas funcionalidades, como a comunicação em Libras, desativação de sons para facilitar a navegação sem distrações auditivas, e uma ferramenta que sintetiza o texto para audição.

Que todas as pessoas, independentemente de suas necessidades, tenham a oportunidade de vivenciar uma experiência plena e inclusiva.

◆ Fale Conosco: [portal.agerio.com.br/fale\\_conosco\\_registros/create](https://portal.agerio.com.br/fale_conosco_registros/create)

◆ Chat Online:

Disponível em dias úteis, das 10h às 16h, pelo site: [www.agerio.com.br](https://www.agerio.com.br)

◆ Correspondência:

Av. Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

CEP: 20.040-917

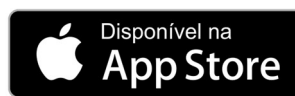
◆ Atendimento Presencial:

Dias úteis, das 10h às 16h

Endereço: Av. Rio Branco, nº 245, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

CEP: 20.040-917

O recém-lançado **Aplicativo AgeRio** marca uma transformação digital rumo à melhoria da experiência do cliente. 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. [Clique aqui para baixar:](#)



## Acessibilidade ao site com VLibras



A AgeRio dá um passo importante rumo à inclusão digital, ao incorporar 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 nosso compromisso com a **igualdade de acesso à informação**, garantindo que todos os usuários possam navegar com independência e dignidade.

## Canal de Denúncias

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 recebe manifestações relacionadas a assédio; desvio de conduta; desconformidade com leis, normas externas e internas; discriminação; favorecimento de clientes ou fornecedores; indícios de lavagem de dinheiro; irregularidades contábeis ou financeiras; uso indevido de recursos da empresa.

Site: [www.agerio.com.br/canal-de-denuncia](http://www.agerio.com.br/canal-de-denuncia)

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.

## Transparência

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): Em conformidade com o Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018 — que regulamenta o acesso à informação previsto na Constituição Federal e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) — foi instituído o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

O artigo 10 do decreto estabelece o SIC como canal oficial para solicitação de informações públicas, e o § 2º do artigo 11 prevê o atendimento também pela internet.

Nesse contexto, a AgeRio disponibiliza em seu site um banner de acesso ao portal OuvERJ, por meio do qual os cidadãos podem realizar pedidos de dados e informações de forma eletrônica, diretamente ao Governo do Estado do Rio de Janeiro. [Clique aqui e acesse a página da Transparência.](#)

## Dados Abertos

Como parte do compromisso com a transparência, a AgeRio mantém um canal de **Dados Abertos**, onde o cidadão pode acessar informações de interesse público de forma clara e acessível. [Clique aqui e acesse a página de Dados Abertos.](#)

Nesta seção, estão disponíveis dados relacionados a:

- ◆ 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
- ◆ Convênios vigentes



## GESTÃO:

MANOEL APARECIDO RODRIGUES

Diretor

Diretoria de Suporte Operacional, Controladoria e Administração

MARCUS VINICIUS CODECEIRA LOPES PEDREIRA

Diretor

Diretoria Financeira, de Estratégia Corporativa e de Gestão de Riscos

PAULO JOSE KNOPP DE AQUINO

Diretor

Diretoria Comercial

SÉRGIO GUSMAN

Presidente

VALDEÍRES MARQUES MADEIRA

Ouvidora Titular