

Carta de Serviços ao Usuário



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Apresentação

A **Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF)** é uma empresa pública, sob a forma de sociedade anônima, criada pelo [Decreto nº 7.976/2013](#), conforme autorizado na [Lei nº 12.712/2012](#), com prazo de duração indeterminado e com a finalidade, entre outras, de administrar fundos garantidores e prestar garantias às operações de riscos diluídos em áreas de grande interesse econômico e social. A ABGF está vinculada ao Ministério da Economia.

A ABGF tem como objetivo contribuir para o dinamismo das exportações brasileiras, para o financiamento de projetos de infraestrutura, para a oferta de garantias e para a gestão de fundos garantidores oficiais no Brasil, complementando a atuação do mercado.

A presente carta visa ser uma publicação de orientação aos usuários dos serviços da empresa pública, de acordo com os ditames da legislação vigente ([Lei nº 13.460/2017](#) e o [Decreto nº 9.094/2017](#)). Neste sentido, o documento foi organizado de modo a prestar informações sobre os dois canais de atendimento institucionais da empresa e sobre os principais serviços prestados aos usuários, segundo definidos em suas três linhas de negócios.

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**
- **Ouvidoria**
- **Seguro de Crédito à Exportação (SCE)**
- **Garantias para Infraestrutura**
- **Sistema de Gestão do Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (FESR)**

Brasília, fevereiro de 2019.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Descrição/finalidade

Fornecimento de informações públicas, no âmbito da ABGF, referentes aos seus servidores, contratações, produtos/serviços, gastos, e outras informações respaldadas pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

www.abgf.gov.br/acesso-informacao/sic/

Por telefone:

(61) 3246.6203

Por e-mail:

acessoinformacao@abgf.gov.br

Por correspondência:

O pedido de informação deve ser enviado à Gerência Executiva de Governança, no seguinte endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02 – Bloco A – 10º Andar – Sala 1002, Ed. Corporate Financial Center, CEP: 70712-900 - Brasília (DF).

Presencial:

Na sede, em Brasília, no endereço acima citado.

Canal de entrega do serviço

E-mail.

Telefone.

Correspondência.

Presencial.

Prazo máximo de atendimento

Pela internet: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se necessário.

Por e-mail: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se necessário.

Por telefone: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se necessário.

Por correspondência: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se necessário.

Descrição/finalidade

Canal de comunicação independente e seguro entre a ABGF e os cidadãos, funcionários e colaboradores para registro de manifestações, quais sejam, sugestões, elogios, solicitações de informações, reclamações e denúncias.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

www.abgf.gov.br/ouvidoria

Por telefone:

(61) 3246.6204

Por e-mail:

ouvidoria@abgf.gov.br

Por correspondência:

O pedido de informação deve ser enviado à Ouvidoria, no seguinte endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02 – Bloco A – 10º Andar – Sala 1002, Ed. Corporate Financial Center, CEP: 70712-900 - Brasília (DF).

Presencial:

Na sede, em Brasília, no endereço acima citado.

Canal de entrega do serviço

E-mail.

Telefone.

Correspondência.

Presencial.

Prazo máximo de atendimento

Pela internet: 30 dias, prorrogáveis por igual período, se necessário.

Por e-mail: 30 dias, prorrogáveis por igual período, se necessário.

Por telefone: 30 dias, prorrogáveis por igual período, se necessário.

Por correspondência: 30 dias, prorrogáveis por igual período, se necessário.

Seguro de Crédito à Exportação (SCE)

Descrição/finalidade

Fornecimento de informações aos interessados em obter o Seguro de Crédito à Exportação (SCE), que tem por finalidade garantir as operações de crédito à exportação contra os riscos comerciais, políticos e extraordinários que possam afetar as exportações brasileiras de bens e serviços. A autorização da concessão de garantia de cobertura do SCE, com amparo do Fundo de Garantia à Exportação (FGE), é feita pela **Secretaria de Assuntos Internacionais e Comércio Exterior do Ministério da Economia**, que emite a promessa de garantia de cobertura, emite o certificado de garantia de cobertura e providenciar os pedidos de indenização referentes ao SCE. A **Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidos e Garantias (ABGF)**, empresa pública vinculada ao Ministério da Economia, é contratada pela União para operar o SCE e executar os serviços de análise, acompanhamento, gestão das operações de prestação de garantia e recuperação de créditos sinistrados, entre outras atribuições.

A cobertura do SCE é fornecida em duas modalidades:

Médio e Longo Prazo (MLP)

Modalidade que visa atender empresas brasileiras interessadas em obter o SCE em operações financeiras de crédito com período superior a dois anos. Para análise e aprovação dessas operações, há casos particulares que seguem critérios particulares: **risco corporativo, risco de fabricação e operações estruturadas**, e ainda para os setores de **aeronáutica e defesa**.

Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME)

Modalidade específica do SCE para as operações de exportação das Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME), com o objetivo de aumentar a participação dessas empresas nas exportações brasileiras de bens e

serviços. A cobertura pode ser dada para três tipos de operações: pré-embarque, pós-embarque e pré+pós-embarque.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

www.abgf.gov.br/negocios/seguro-de-credito-a-exportacao/

Por telefone:

Geral: (21) 2510.5000 e (21) 2510.5008

Para Micro, Pequenas e Médias Empresas: (21) 2510.5052

Para Setor Aeronáutico e Defesa: (21) 2510.5014

Para Risco Corporativo, Risco de Fabricação e Operações Estruturadas: (21) 2510.5085

Por e-mail:

Para Médio e Longo Prazo: mlp@abgf.gov.br

Para Micro, Pequenas e Médias Empresas: mpme@abgf.gov.br

Por correspondência:

O pedido de informação deve ser enviado à Diretoria de Operações/Superintendência de Operações Internacionais – DIROP/SUPOI, no seguinte endereço: Rua da Quitanda nº 86, 2º andar, Salas 216/217, do Edifício Sul América, CEP: 20091-005 - Rio de Janeiro - RJ.

Presencial:

Na unidade da ABGF no Rio de Janeiro, no endereço acima citado.

Canal de entrega do serviço

E-mail.

Telefone.

Correspondência.

Presencial.

Prazo máximo de atendimento*

Pela internet: cinco dias úteis.

Por telefone: Imediato.

Por correspondência: cinco dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, pelos Correios ou por malotes.

** O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado, conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.*

Garantias para Infraestrutura

Descrição/finalidade

Fornecimento de informações aos interessados em obter Garantias para Infraestrutura por meio do Fundo Garantidor de Infraestrutura – FGIE, sobre normas referentes ao Fundo e sobre o processo para concessão de garantias. desde o primeiro contato com a ABGF até a efetivação da garantia. De natureza privada, o Fundo Garantidor de Infraestrutura – FGIE foi criado com base na Lei nº 12.712/2012, com a finalidade de garantir, direta ou indiretamente, cobertura para quaisquer riscos, inclusive não gerenciáveis, relacionados a concessões, observadas as condições e formas previstas em seu estatuto, nas operações de que trata o §7º, Art. 33 da referida Lei de criação.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

www.abgf.gov.br/negocios/garantias-para-infraestrutura/

Por telefone:

(61) 3246.6219

(61) 3246.6218

(61) 3246.6217

Por e-mail:

fgie@abgf.gov.br

Por correspondência:

O pedido de informação deve ser enviado à Diretoria de Operações/Superintendência de Operações no Brasil – DIROP/SUPOB, no seguinte endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02 – Bloco A – 10º Andar – Sala 1002, Ed. Corporate Financial Center, CEP: 70712-900 - Brasília (DF).

Presencial:

Na sede, em Brasília, no endereço acima citado.

Canal de entrega do serviço

E-mail.

Telefone.

Correspondência.

Presencial.

Prazo máximo de atendimento*

Pela internet: cinco dias úteis.

Por telefone: Imediato.

Por correspondência: cinco dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, pelos Correios ou por malotes.

** O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado, conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.*

Sistema de Gestão do Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (SGFESR)

Descrição/finalidade

Fornecimento de informações às Seguradoras e Resseguradoras Locais que operam com o Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (FESR), sobre normas referentes ao Fundo e sobre o passo a passo das funcionalidades do SGFESR, de modo a facilitar o trabalho dos usuários no registro e envio de dados e informações sobre os seguros prestados no âmbito do FESR para apuração do resultado de cada exercício. O FESR foi criado pelo Decreto-Lei nº 73, de 21.11.1966, e tem por finalidade manter e garantir o equilíbrio das operações do seguro rural no país, bem como atender à cobertura suplementar dos riscos de catástrofe, inerentes à atividade rural.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

O acesso ao sistema poderá ser feito pelas Seguradoras e Resseguradoras Locais mediante login e senha que serão fornecidos após realização do cadastro do usuário, disponível em:

sgfesr.abgf.gov.br/fesr/cadastro

Para orientar os usuários, foi elaborado manual específico sobre o sistema, disponível em:

www.abgf.gov.br/wp-content/uploads/2018/09/SGFESR-Manual-do-Usu%C3%A1rio-Seguradora-v3-2018-ilovepdf-compressed-1.pdf

Por telefone:

(61) 3246.6220

(61) 3246.6219

Por e-mail:

fers@abgf.gov.br

Por correspondência:

O pedido de informação deve ser enviado à Diretoria de Operações/Superintendência de Operações no Brasil – DIROP/SUPOB, no seguinte endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02 – Bloco A – 10º Andar – Sala 1002, Ed. Corporate Financial Center, CEP.: 70712-900 - Brasília (DF).

Presencial:

Na sede, em Brasília, no endereço acima citado.

Canal de entrega do serviço

E-mail.

Telefone.

Correspondência.

Presencial.

Prazo máximo de atendimento*

Pela internet: cinco dias úteis.

Por telefone: Imediato.

Por correspondência: cinco dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, pelos Correios ou por malotes.

** O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado, conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.*

Expediente

Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF)

Diretoria-Executiva

Diretor Presidente – Guilherme Estrada Rodrigues

Diretor Administrativo e Financeiro – Ronaldo Camillo

Diretor de Operações – Fernando Vitor dos Santos Sawczuk

Diretora de Análise de Risco e de Mercado – Helena Mulim Venceslau

Brasília – Distrito Federal

Telefone: +55 (61) 3246-6200

Endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02, Bloco A, 10º Andar, Sala 1002, Edifício Corporate Financial Center.

Rio de Janeiro – Rio de Janeiro

Telefone: +55 (21) 2510-5008

Endereço: Rua da Quitanda nº 86, 2º andar, Salas 216/217, do Edifício Sul América, CEP: 20091-005 - Rio de Janeiro - RJ.



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA

