

Carta de Serviços ao Usuário



SUMÁRIO

Quem somos.....	1
Canais e Negócios.....	3
Serviço e Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).....	4
Descrição e Finalidade	4
Meios de Acesso ao Serviço	4
Serviço e Sistema de Ouvidoria (SISOUV)	5
Descrição e Finalidade	5
Meios de Acesso ao Serviço	5
Prestação de Serviço ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE)	6
Descrição e Finalidade	6
A quem é destinado	6
Etapas resumidas no âmbito do SCE.....	7
Etapas resumidas em caso de Sinistro.....	8
Meios de acesso ao serviço	9
Canal de Entrega.....	10
Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (FESR)	11
Descrição e Finalidade	11
A quem é destinado	11
Meios de Acesso ao Serviço	11
Etapas resumidas das atividades relacionadas ao FESR:	12
Expediente	13

QUEM SOMOS

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 Fazenda.

A ABGF tem como objetivo contribuir para a execução das políticas públicas relativas à administração de fundos e operacionalização de garantias prestadas com recursos da União

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.

QUEM SOMOS

Garantias para Infraestrutura - FGIE

Em atenção ao Decreto nº 10.918, de 29/12/2021 a ABGF não está autorizada a contratar novas operações amparadas no FGIE.

Para mais informações acesse: [FGIE](#)

Seguro Obrigatório de Embarcações - DPEM

O Fundo FUNDPEM não se encontra operacional.

Para mais informações acesse: [Relatório de Administração da ABGF, exercício 2022.](#)

CANAIS E NEGÓCIOS

- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- Ouvidoria (SISOUV)
- Prestação de Serviços ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE)
- Sistema de Gestão do Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (FESR)

Serviço e Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)

Descrição e Finalidade

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

Meios de Acesso ao Serviço

Canal de entrega do serviço: e-mail, telefone, correspondência e presencial.

Pela internet: abgf.gov.br/acesso-informacao/sic

Pelo sistema Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

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-DF, no endereço acima citado, segunda a sexta-feira das 9h às 17h.

Prazo de atendimento: 20 dias ou, caso necessário, prorrogável por mais 10 dias.

Serviço e Sistema de Ouvidoria (SISOUV)

Descrição e Finalidade

Canal de comunicação independente e seguro onde o cidadão pode registrar manifestações, quais sejam, simplifique, sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Meios de Acesso ao Serviço

Pela internet

Pelo sistema Fala.BR

Por telefone: (61) 3246-6203

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-DF, no endereço acima citado, segunda a sexta-feira das 9h às 17h.

Canal de entrega do serviço: e-mail, telefone, correspondência e presencial.

Prazo de atendimento - 30 dias ou, caso necessário, prorrogável por mais 10 dias

Prestação de Serviço ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE)

Descrição e Finalidade

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 Executiva de Comércio Exterior do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, que emite a promessa de garantia de cobertura, emite o certificado de garantia de cobertura e analisa e encaminha os pedidos de indenização referentes ao SCE. A Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF), é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, é contratada pela União para operar o SCE e executar os serviços de análise, acompanhamento, gestão das operações de prestação de garantias e recuperação de créditos sinistrados. Os pedidos de indenização de valores decorrentes de sinistros das operações de Seguro de Crédito à Exportação (SCE), cobertos pelo FGE são solicitados por meio do Sistema de Gerenciamento de Sinistros, mediante acesso ao site da ABGF.

A quem é destinado

A cobertura do SCE é fornecida atualmente na modalidade Médio e Longo Prazo (MLP). Essa modalidade 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.

Etapas resumidas no âmbito do SCE:

- 1) O usuário (exportador) entra em contato com a ABGF demonstrando interesse pelo Seguro de Crédito à Exportação.
- 2) A ABGF orienta ao usuário que a solicitação do SCE é feita via Portal Único do Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex).
- 3) O usuário realiza os seguintes procedimentos:
 - i) O exportador, instituição financeira ou mandatário deverá acessar o Portal Único;
 - ii) Caso ainda não esteja habilitado no Portal Único Siscomex, faz-se necessário realizar a habilitação via Sistema Habilita;
 - iii) cadastra a operação pleiteada no Portal Único Siscomex, preenchendo o formulário Licença, Permissões, Certificados e Outros Documentos (LPCO), seguindo o passo a passo constante do Manual do Usuário – Portal Único Siscomex, disponível no endereço eletrônico da ABGF;
 - iii) recebe e-mail da ABGF contendo, anexos, a “Declaração de Compromisso do Exportador” (DCE) e o “Formulário de Compliance do Exportador” (FCE)
 - iv) providência o preenchimento e o envio dos documentos de Compliance (Declaração de Compromisso do Exportador, Formulário de Compliance do Exportador), via e-mail à ABGF; e
 - v) providência o envio, via e-mail, para a ABGF de informações para análise do risco da operação.
- 4) A ABGF analisa a operação e faz a recomendação da mesma à SECAMEX/COFIG;
- 5) No caso de a operação ser aprovada, a ABGF providencia a emissão da promessa de garantia de cobertura (PG);
- 6) Em vias de haver a concretização da operação, o Formulário de Compliance da Instituição Financeira é assinado pelo banco financiador e encaminhado à ABGF;
- 7) A SE-CAMEX emite o Certificado de Garantia de Cobertura (CGC), mediante envio da notificação de assinatura do contrato garantido (contrato comercial ou de financiamento) e pagamento da GRU (Guia de Recolhimento da União);
- 8) Ocorre a exportação dos bens e/ou serviços cobertos pelo CGC.

Etapas resumidas em caso de Sinistro:

- 1) No caso de eventual inadimplemento do devedor, o garantido/beneficiário:
 - i) contata a área de sinistros da ABGF;
 - ii) solicita o cadastramento no Sistema de Gerenciamento de Sinistros (SGS), informando o nome completo, e-mail e nome da empresa;
 - iii) após fornecimento do login e senha pela ABGF, acessa o Sistema SGS no site da ABGF;
 - iv) visualiza as operações de sua empresa atualmente em curso no âmbito do SCE/FGE;
 - v) envia a Declaração de Ameaça de Sinistro (DAS) à ABGF;
 - vi) após a caracterização do sinistro, envia a Declaração de Sinistro – Pedido de Indenização também por meio do SGS.
- 2) Por fim, é processada a indenização pela SE-CAMEX/FGE ao garantido/beneficiário.

Prestação de Serviço ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE)

Meios de Acesso ao Serviço

- Pela internet - Operações: [Seguro de Crédito à Exportação](#)
Sinistros: As informações de como realizar a busca das operações e enviar a documentação de sinistro estão detalhadas em: [Manual do Beneficiário](#) e [Negócios](#)

- Por telefone - Operações: (61) 3246-6220 / Sinistros: (61) 3246-6283/6224

- Por e-mail - Operações: mlp@abgf.gov.br / Sinistros: sinistros@abgf.gov.br

- Por correspondência - Operações e Sinistros: O pedido de informações deve ser enviado à Diretoria de Garantias/Gerente Executivo de Garantias, no seguinte endereço: Setor Comercial Norte, Quadra 02 – Bloco A – 10º Andar – Sala 1002, Ed. Corporate Financial Center, CEP: 70712-900 – Brasília (DF).

- Presencial - Operações e Sinistros: Na unidade da ABGF em Brasília-DF, segunda a sexta-feira das 9h às 17h.

Prestação de Serviço ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE)

Canal de Entrega

➤ **Operações:** E-mail, telefone, correspondência e presencial

Pela internet - 5 dias úteis.

Por telefone - de acordo com a solicitação e/pedido de esclarecimentos, podendo ser solucionado de imediato ou, a depender da sua complexidade, em até cinco dias úteis após o seu recebimento.

Por correspondência - 5 dias úteis acrescidos do tempo necessário, contados a partir do recebimento na ABGF, até o seu envio da resposta ao solicitante.

➤ **Sinistros:** E-mail/ Telefone / Sistema de Gerenciamento de Sinistros e Correspondência: Não se aplica.

Observação: O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser aumentado, 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.

Fundo de Estabilidade de Seguro Rural (FESR)

Descrição e Finalidade

O Fundo de Estabilidade do Seguro Rural (FESR) 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, solicitados por seguradoras e resseguradoras locais que emitiram seguros inerentes à atividade rural emitidos com cobertura do FESR.

A quem é destinado

Seguradoras e Resseguradoras Locais que desejam utilizar a cobertura do FESR em suas operações de seguro nas modalidades: Agrícola, Pecuário, Aquícola, de Florestas e de Penhor Rural.

Meios de Acesso ao Serviço e Canal de Entrega

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](#)

Para orientar os usuários sobre o sistema utilizado na operação do FESR, acesse o [Manual do Usuário](#)

Para melhor compreensão do funcionamento do Fundo, acesse o [Regulamento](#)

Por telefone - (61) 3246-6220 / (61) 3246-6219

Por e-mail - fesr@abgf.gov.br

Por correspondência - o pedido de informação deve ser enviado à Diretoria de Garantias/Gerente Executivo de Garantias 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 - DF, no endereço acima citado, segunda a sexta-feira das 9h às 17h.

Etapas resumidas no âmbito do FESR:

1) A Seguradora realiza os seguintes procedimentos:

i. acessa o Sistema SGFESR por meio do site da ABGF;

ii. efetua o cadastramento dos representantes leais (*upload*);

iii. informa os ramos que vai operar no ano seguinte;

iv. envia via SGFESR o Plano de Operações que pretenda realizar com cobertura do FESR;

v. envia via e-mail ou carta a carta formal de participação das resseguradoras locais que pretendam operar com cobertura do FESR;

vi. atualiza, no SGFESR, a documentação de delegação de poderes para que seus usuários estejam aptos ao preenchimento dos dados de operação (*upload*);

vii. preenche via SGFESR, os dados da operação pelas seguradoras em relação às apólices emitidas com cobertura do Fundo.

2) A ABGF realizada os seguintes procedimentos:

i. realiza a verificação dos dados em relação à conformidade com as regras do Fundo;

ii. realiza a apuração dos resultados;

iii. emite e envia as GRU's para pagamento de contribuição pelas seguradoras;

iv. realiza o pagamento das recuperações pelo Fundo.

Expediente

Diretoria Executiva

Octávio Luiz Bromatti, Presidente

Octávio Luiz Bromatti, Diretor de Garantias (Interino)

Fabiano Pereira Maia, Diretor Administrativo e Financeiro

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

Telefone: +55 (61) 3246-6200/6201