

A Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) elaborou e publicou a [Carta de Serviços ao Usuário](#). A iniciativa atende as recomendações de legislações vigentes no país e procura ser um documento importante para orientar as relações públicas da empresa com os seus usuários e partes interessadas. Para elaborar o documento, as áreas da empresa relacionadas ao atendimento aos usuários foram consultadas e disponibilizaram informações e dados.

A carta foi organizada de modo a divulgar orientações sobre os dois canais de atendimento institucionais da empresa (Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Ouvidoria) e sobre os principais serviços prestados ao público, segundo definidos nas três linhas de negócios: Seguro de Crédito à Exportação (SCE), Garantias para Infraestrutura e Fundo de Estabilização do Seguro Rural (FESR). Na elaboração do trabalho, foram redefinidos e padronizados os canais de atendimento ao cliente, com contatos de e-mails e telefones e prazos para respostas.

Desta forma, a empresa terá canais definidos para atender aos usuários, sendo que para o SCE haverá duas áreas: uma relacionada às operações de Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME) e outra para operações de Médio e Longo Prazo (MLP).

Fonte: ABGF, em 06.03.2019.