



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria do Patrimônio da União
Diretoria de Gestão e Governança
Coordenação-Geral de Atendimento

OFÍCIO CIRCULAR SEI nº 856/2023/MGI

Brasília, 14 de agosto de 2023.

Às

Superintendências do Patrimônio da União nos Estados, no Distrito Federal e aos Departamentos da Unidade Central.

Assunto: Pontos Focais de Ouvidoria - Novo fluxo das demandas.

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 19739.142306/2023-31.

Senhores Superintendentes e Diretores de Departamentos na Unidade Central,

1. Conforme Ofício Circular 386 SEI/ME 33280940), desde o início de abril de 2023, o gerenciamento das atividades relacionadas à Ouvidoria, no âmbito da Secretaria do Patrimônio da União, foi centralizado na Coordenação-Geral de Atendimento – CGATE/DASUD, que passou a coordenar as atividades de recebimento e tramitação das demandas para as áreas responsáveis, o acompanhamento do cumprimento dos prazos e revisão das manifestações das áreas a serem devolvidas para à Ouvidoria/MGI, para posterior resposta conclusiva aos usuários demandantes por aquela Unidade. Além disso, a ferramenta utilizada para tratamento e tramitação das demandas foi migrada para a plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), de forma que os pontos focais titulares e suplentes devem fazer novo cadastro naquele ambiente.

2. Em reunião ocorrida em 08/08/2023, foram apresentadas as principais orientações a serem observadas pelos pontos focais de Ouvidoria, responsáveis pelo recebimento e condução das ocorrências atribuídas à sua área, conforme resumo abaixo:

- a) **manifestações tipo DENÚNCIA e COMUNICAÇÃO:** os pontos focais de ouvidoria não terão acesso via plataforma Fala.BR a essas demandas, que passaram a ser tratadas e tramitadas via sistema SEI, em cumprimento às exigências de salvaguarda à identidade dos usuários, nos termos do Decreto 10.153, de 03 de dezembro de 2019;
- b) **trâmite das ocorrências:** as devoluções das ocorrências, que anteriormente eram tramitadas no sistema Fala.BR para a caixa (RETORNO/OUVIDORIA MGI), deverão se direcionadas para a caixa (SPU - SECRETARIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO Unidade), com forma de possibilitar a revisão das respostas pela CGATE, conforme fluxo abaixo:



- c) **prazos de respostas pelas áreas:** embora atualmente esteja definido o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, a Ouvidoria Geral do MGI poderá editar ato normativo com vista a regular os prazos para tratamento e tramitação das ocorrências de ouvidoria internas, com vistas a aperfeiçoar o fluxo das atividades, de maneira a não comprometer os prazos de tramitação previstos em leis;
- d) **solicitação de prorrogação:** os pedidos de prorrogação de prazo para resposta das demandas de ouvidoria deverão ser encaminhadas para a CGATE, que avaliará a justificativa apresentada, e somente depois encaminhará para a Ouvidoria Geral;
- e) **cadastramento de pontos focais:** para o bom desenvolvimento das atividades e cumprimento dos prazos das ocorrências, os pontos focais de cada área deverão estar atualizados mediante comunicação à CGATE, na forma do Ofício Circular 386 SEI/ME (33280940). Registra-se que, muitas das vezes, faz-se necessário atendimento célere da demanda e a atualização dos dados facilita a comunicação;
- f) **acesso e capacitação no [falabr.gov.br](#):** o acesso ao novo sistema deve ocorrer mediante preenchimento do link [Formulário de cadastro](#) e a capacitação mediante acesso à sala de treinamento [Capacitação Falabr](#). Em caso de dúvidas ou não visualização dos registros de sua Unidade, solicitamos enviar mensagem ao e-mail: ouvidoria.mgi@economia.gov.br ou ligar para o telefone 61-2020-5462. Se necessário, disponibilizem os questionamentos no *chat Teams* SALA PONTOS FOCALIS DE OUVIDORIA, para compartilhamento.

5. A apresentação utilizada no evento e a gravação da referida reunião encontram-se nos anexos abaixo e, em caso de demais dúvidas sobre o processo, solicitamos manter contato com a CGATE, mediante envio de mensagem para o e-mail (cgate@economia.gov.br) ou *chat Teams* SALA PONTOS FOCALIS DE OUVIDORIA.

Anexos: 01 - [Apresentação Ouvidoria](#)
02 - [Gravação da Reunião](#)

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente
THIAGO SOUZA NUNES RODRIGUES
Coordenador Geral de Atendimento

CAMILA PORTO FASOLO
Diretora de Gestão e Governança



Documento assinado eletronicamente por **Camila Porto Fasolo, Diretor(a)**, em 29/08/2023, às 18:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Souza Nunes Rodrigues, Coordenador(a)-Geral**, em 30/08/2023, às 17:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **36512529** e o código CRC **921A6932**.

Esplanada dos Ministérios, bloco K, 5º andar, - Bairro Zona Cívico Administrativa
CEP 70046-900 - Brasília/DF
+55 (61) 2020-6451 - e-mail cgate@economia.gov.br - gov.br/gestao

Referência: ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 19739.142306/2023-31. SEI nº 36512529