



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Gestão do Patrimônio da União
Departamento de Assuntos Administrativos e Supervisão de Unidades Descentralizadas
Coordenação-Geral de Atendimento

OFÍCIO CIRCULAR SEI nº 386/2023/MGI

Brasília, 18 de abril de 2023.

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

Assunto: Pontos Focais Atendimento Ouvidoria e Fale Conosco.

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 19739.119258/2023-87.

Senhores Superintendentes e Diretores de Departamentos na Unidade Central,

1. Desde o início deste mês, o gerenciamento das atividades relacionadas à Ouvidoria da Secretaria do Patrimônio da União foram centralizadas na Coordenação-Geral de Atendimento - CGATE, vinculada ao Departamento de Assuntos Administrativos e Supervisão de Unidades Descentralizadas - DASUD. Essa atividade envolve o recebimento de registros da Ouvidoria MGI que tratem de assuntos vinculados à SPU, tramitação para as áreas da Secretaria gestoras dos produtos abordados no registro inicial, acompanhamento do cumprimento dos prazos pelas áreas e revisão das respostas enviadas pelas unidades, para que as respostas finais possam ser retornadas à Ouvidoria MGI para encaminhamento aos cidadãos em tempo hábil.
2. Como já comunicado via e-mail aos pontos focais cadastrados nesta Unidade Central, desde o dia 04/04/23 o sistema de Ouvidoria migrou para o sistema Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) e os titulares e suplentes devem estar cadastrados nessa nova plataforma, cujo acesso se dá, obrigatoriamente, pela autenticação gov.br.
3. Para cadastramento dos pontos focais naquela plataforma, solicitamos, para quem ainda não tenha realizado o cadastramento ou não recebido o e-mail de confirmação da Ouvidoria Central, o preenchimento do formulário abaixo, selecionando como **PERFIL: RESPONDENTE**. Após envio, serão enviados pela Ouvidoria Central e-mail com a confirmação e senha inicial de acesso, porém o acesso será pelo gov.br:
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=aSnJPIFaGE-Kye-Y-6-peGn960V-y5JGvak0gd4GMnNUQIE4MTdSM0szQzZQQU5QSUtMNEWT0dKWS4u>
4. Quanto à operacionalização do novo sistema, **falabr.gov.br**, se necessário, pedimos acessar a sala de treinamento [Capacitação Falabr](#) e, 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* PONTOS FOCASI SPU/CGCOM, para compartilhamento:

Solicitamos também que confirmem as listas de pontos focais das unidades (Unidade central 33295947 e Superintendências 33296006) e ratifiquem ou informem os novos titulares e suplentes. Esses pontos focais são os servidores responsáveis pela centralização dos questionamentos e retorno à CGATE, de modo a facilitar a comunicação entre os envolvidos, pois, muitas das vezes, faz-se necessário

atendimento célere da demanda.

5. Cabe ressaltar que, conforme fluxo definido, a proposta de resposta ao cidadão deverá ser tramitada à Unidade Central para revisão e retorno à Ouvidoria MGI para encaminhamento ao cidadão e conclusão do registro.

6. Dessa forma, solicitamos divulgar as orientações acima aos pontos focais de sua unidade, de modo que as demandas redirecionadas pela Unidade Central sejam atendidas em tempo hábil, observado que, na nova plataforma, eventual prorrogação de prazo deverá ser realizada manualmente pelo servidor responsável.

7. 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* PONTOS FOCASI SPU/CGCOM.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

THIAGO SOUZA NUNES RODRIGUES

Coordenador-Geral de Atendimento

CLAUDSON MOREIRA DOS SANTOS

Diretor do Departamento de Assuntos Administrativos e Supervisão de Unidades Descentralizadas,
substituto



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Souza Nunes Rodrigues, Coordenador(a)-Geral**, em 18/04/2023, às 16:06, 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 **Claudson Moreira Santos, Diretor(a) Substituto(a)**, em 18/04/2023, às 16:08, 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 **33280940** e o código CRC **A124DF56**.

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

Referência: ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 19739.119258/2023-87. SEI nº 33280940