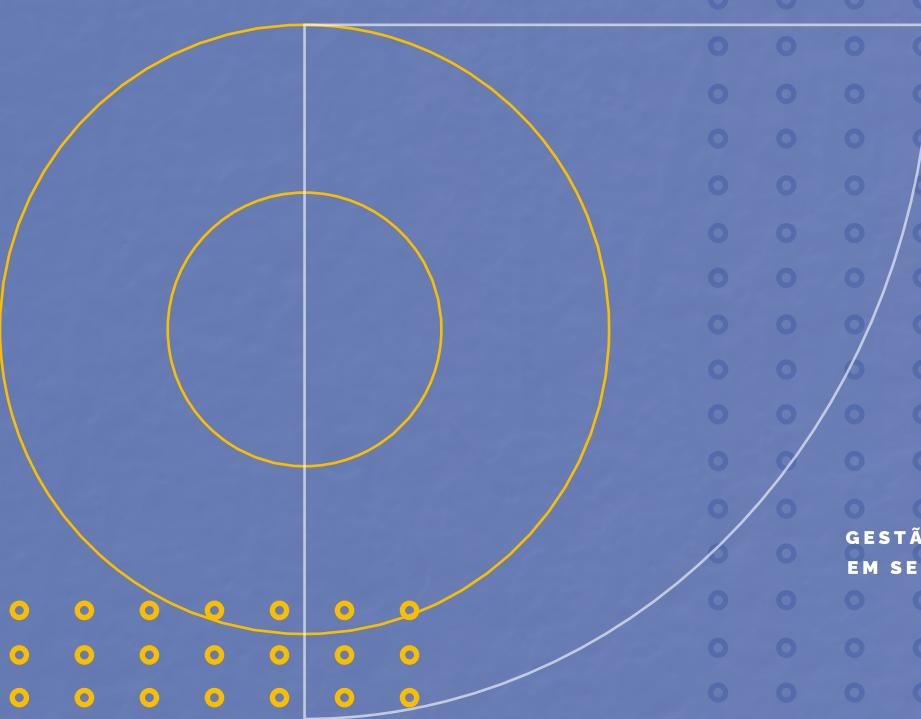




Brasília - DF | 2025

GUIA PARA TRATAMENTO DE DEMANDAS DE **OUVIDORIA DO COLABORAGOV**



COLABORAGOV

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INovaÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

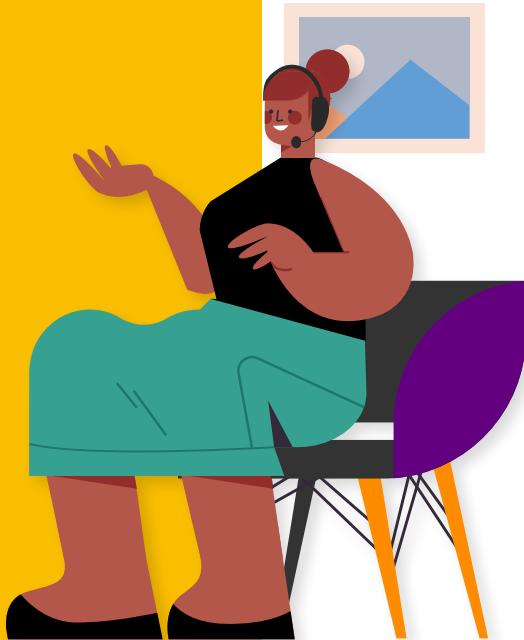
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SUMÁRIO

01.	Apresentação do Documento	3
02.	Compartilhamento de Serviços	4
03.	Áreas técnicas da Secretaria de Serviços Compartilhados	5
04.	Assuntos recorrentes por área técnica	6
05.	Sugestões de tratamento de demandas por assunto	8

01.

Apresentação do Documento



Esse documento foi produzido com o objetivo de auxiliar as Ouvidorias dos órgãos integrantes do ColaboraGov¹ no tratamento de demandas relacionadas ao compartilhamento de serviços.

1. Ouvidorias dos órgãos atendidos, sendo eles: Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços; Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; Ministério da Fazenda; Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos; Ministério do Planejamento e Orçamento; Ministério dos Povos Indígenas; Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania; Ministério do Esporte; Ministério da Igualdade Racial; Ministério das Mulheres; Ministério da Previdência Social; Ministério de Portos e Aeroportos; Ministério do Turismo.

02.



Compartilhamento de Serviços

O ColaboraGov, Centro de Serviços Compartilhados do MGI, presta para diversos órgãos serviços de suporte administrativo, nas áreas de administração patrimonial, logística, contratos, gestão de pessoas, serviços gerais, orçamento e finanças, contabilidade, gestão estratégica e tecnologia da informação.

03.



Áreas técnicas da Secretaria de Serviços Compartilhados

- a. **Coordenação-Geral de Gestão Administrativa da Secretaria de Serviços Compartilhados (apoio ao Gabinete/Secretários)**
- b. **Diretoria de Administração e Logística**
- c. **Diretoria de Contratações e Unidades Descentralizadas**
- d. **Diretoria de Gestão de Pessoas**
- e. **Diretoria de Gestão Estratégica**
- f. **Diretoria de Orçamento, Finanças e Contabilidade**
- g. **Diretoria de Tecnologia da Informação**

04.

Assuntos recorrentes por área técnica



- a. **Diretoria de Administração e Logística**
 - i. Solicitação de dados de acesso aos prédios administrados pelo MGI
 - ii. Solicitação de cópias de documentos e acesso a processos sobre contratos
 - iii. Solicitação de informações acerca do andamento de processos relacionados a contratos, licitações ou questões de Administração e Logística em Brasília-DF
 - iv. Solicitação de recuperação de acesso (Usuário externo SEI)
 - v. Solicitação de acesso a processos SEI
- b. **Diretoria de Gestão de Pessoas**
 - i. Solicitação de acesso à processos no âmbito de gestão de pessoas
 - ii. Solicitação de documentos (certidões, declarações, termos)

- iii. Solicitação de informações sobre Força de Trabalho e Quadro de Pessoal dos Órgãos
- iv. Solicitações acadêmicas e pedidos de dados para compor pesquisas

c. **Diretoria de Gestão Estratégica**

- i. Regimento e estrutura do MGI
- ii. LGPD

d. **Diretoria de Contratações e Unidades Descentralizadas**

- i. Informações sobre empresas terceirizadas do MGI geridos pelas SRAs nos estados
- ii. Reclamações, elogios ou denúncias sobre os atendimentos prestados pelas Superintendências Regionais de Administração - SRAs

e. **Diretoria de Tecnologia da Informação**

- i. Informações sobre sistemas e pedidos de acesso à sistemas
- ii. Informações sobre contratos de Tecnologia da Informação

05.



Sugestões de tratamento de demandas por assunto

- a. **Solicitação de dados de acesso aos prédios administrados pelo MGI**
 - i. O Sistema de Controle de Acesso (SCA) aos prédios do Colabragov é administrado pela DTI, com concessão de visualização de dados por meio de painel à DAL, os dados coletados pelo sistema são:
 - Nome do visitante
 - Documento de identificação (RG ou CPF)
 - Telefone
 - Destino
 - Andar do destino
 - Data da visita

- Hora de entrada
 - Hora de baixa
 - Nome de quem autorizou a visita
- ii. O Sistema de Videomonitoramento e Controle de Acesso por Reconhecimento Facial recentemente implantado em alguns órgãos é administrado via parceria entre a DAL e empresa contratada.
- iii. Demandas referentes a esse assunto são respondidas pela DAL. Caso seja necessário apoio ou complementação de resposta pela DTI, o fluxo de encaminhamento deve ser interno na SSC.
- iv. Demais dúvidas sobre o assunto podem ser sanadas através da Portaria SSC/MGI nº 8.531/2023

Importante!

Demandas que não contenham a especificação de qual prédio (bloco ou nome do órgão) se deseja obter a informação, serão respondidas de forma geral, desde que os dados estejam disponíveis.

- A especificação dos prédios pode estar contida no teor do Pedido de Informação ou contido no cabeçalho da demanda no campo de “órgão destinatário”. Há ainda os casos em que a demanda foi redirecionada por outro Ministério, e a Ouvidoria do MGI informa no encaminhamento interno para a DAL.

Atenção!



Órgãos parceiros que possuem prédios além daqueles que são administrados pela DAL, devem solicitar consulta ao MGI para complementar a resposta final ao cidadão. Essa consulta pode ser realizada de dois modos:

1. Envio do processo via SEI (para órgãos que já fazem parte do SEI-MGI), para a unidade específica MGI-SSC;
2. Envio de Ofício direcionado à Coordenação-Geral de Gestão Administrativa da SSC, pelo e-mail ssc@gestao.gov.br.

* Em ambos os casos é necessário que seja informado qual é o prazo de resposta, considerando os prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação (LAI).

Para facilitar, relacionamos abaixo os edifícios administrados pela DAL:

Edifício	Órgãos Ocupantes
Venâncio 2000	1. Ministério do Trabalho e Emprego
SGON Q. 05	1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
SGON Q. 01 Depósito SRF	1. Receita Federal do Brasil
Sede II - SBS	1. Ministério das Mulheres 2. Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania
Órgãos Regionais	1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Órgãos Centrais	1. CARF 2. Ministério da Fazenda 3. Receita Federal do Brasil
Ed. Multi Brasil	1. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Ed. Montes	1. Ministério do Esporte
Edifício Principal da Sede SRA-RJ	1. Banco do Brasil 2. Caixa Econômica Federal 3. Conselho de Rec. Sit. Seguros Privados 4. Controladoria Geral da União 5. Decipex 6. Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho 7. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 8. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional 9. Ministério da Fazenda 10. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 11. Ministério da Saúde 12. Ministério de Portos e Aeroportos 13. Ministério do Trabalho e Emprego 14. Procuradoria Geral da Fazenda Nacional 15. Receita Federal do Brasil 16. Serviço Federal de Processamento de Dados 17. Superintendência do Patrimônio da União 18. Tribunal de Contas da União

Ed. Garagem	1. Ministério da Fazenda
Ed. Alvorada	1. CARF 2. Ministério da Fazenda
Depósito SUCAD	1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Depósito SAI Trecho 06	1. Receita Federal do Brasil
Depósito SAAN	1. CARF 2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 3. Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
CERET Galpão	1. Ministério do Trabalho e Emprego
Bloco P	1. Ministério da Fazenda 2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 3. Procuradoria Geral da Fazenda Nacional 4. Receita Federal do Brasil
Anexo P	1. Ministério da Fazenda 2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 3. Receita Federal do Brasil

Bloco K

1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
2. Ministério do Planejamento e Orçamento

Bloco J

1. Instituto Nacional de Propriedade Industrial
2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
3. Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
4. Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte
5. Superintendência da Zona Franca de Manaus

Bloco F

1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
2. Ministério da Previdência
3. Ministério do Trabalho e Emprego

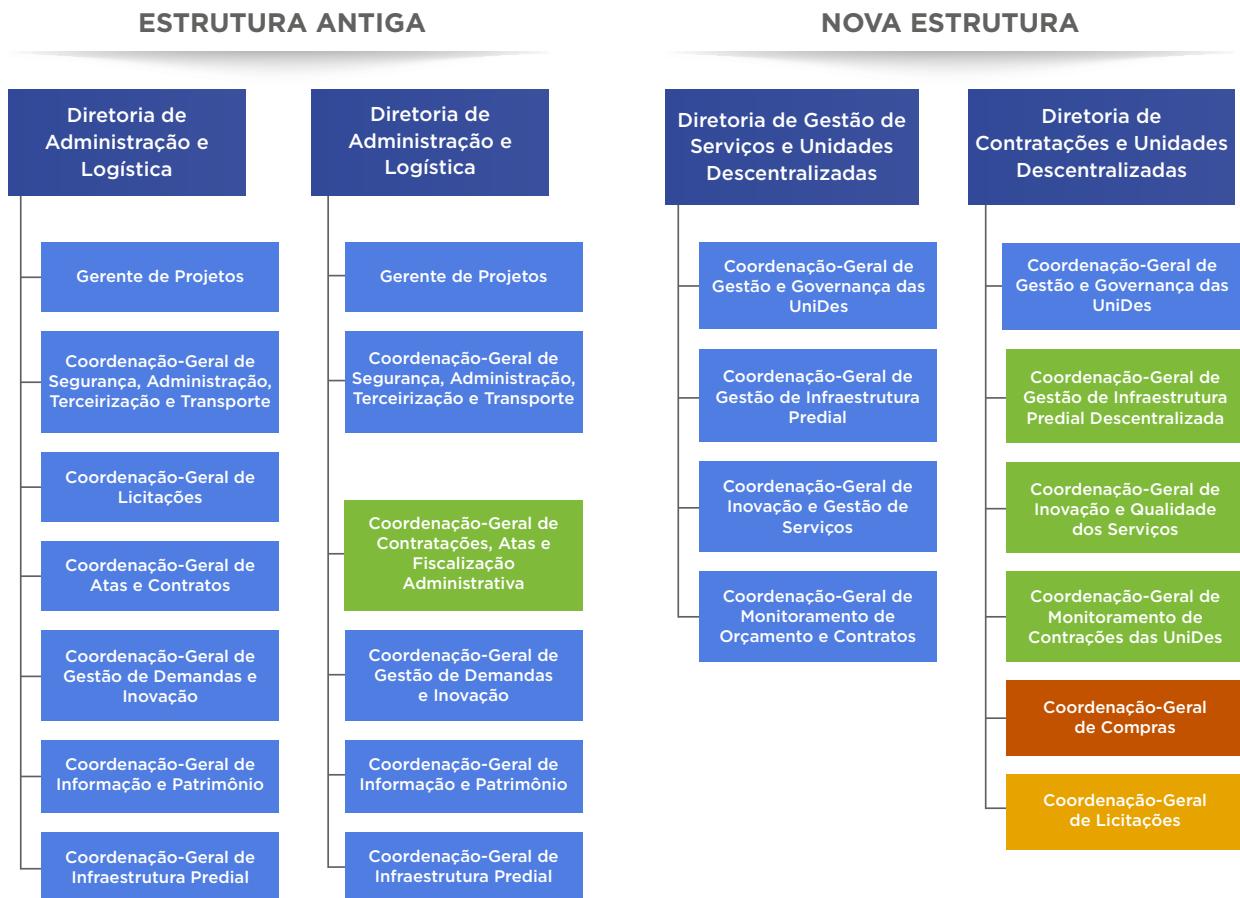
Anexo F

1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
2. Ministério da Fazenda
3. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
4. Ministério do Trabalho e Emprego
5. Ministério da Previdência Social

- | | |
|-------------------------|--|
| Bloco C | 1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
2. Ministério dos Povos Indígenas
3. Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar
4. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
5. Ministério da Igualdade Racial
6. Ministério das Mulheres |
| Arquivo SIG | 1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos |
| Anexo O | 1. Receita Federal do Brasil |
| Edifício SEPN 516 Norte | 1. Ministério do Planejamento e Orçamento
2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos |
| 514 Norte | 1. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome |

- **Solicitação de cópias processuais sobre contratos e licitações**

- v. Com a publicação do Decreto nº 11.874, de 29 de dezembro de 2023, houve mudança em duas áreas da SSC, na DAL e DCD (antiga DSU) conforme imagem abaixo:



- vi. Com a alteração, houve transferência e desmembramento da Coordenação de Licitações em duas coordenações, a Coordenação-Geral de Compras e a Coordenação-Geral de Licitações. Desta forma, os pedidos de informação referente ao processo licitatório e cópias de artefatos (ETP, DFD e mapa de riscos) deverão ser encaminhados para a DCD.
- vii. Os pedidos de informação contendo solicitação de cópias de contratos, ou informações gerais sobre a gestão dos contratos devem ser encaminhados à DAL.

viii. Além disso, devido à complexidade do tema, foi instituído um canal de comunicação na plataforma Teams com os pontos focais da DAL e DCD, com apoio dos pontos focais da CGAD-SSC, a fim de auxiliar no tratamento das demandas sobre o tema e responder eventuais dúvidas da equipe de Ouvidoria do MGI. Importante ressaltar que as orientações passadas nos grupos do Teams serão fornecidas a Ouvidoria do MGI, a qual ficará responsável pela replicação dessas orientações à outras Ouvidorias, quando necessário.

Atenção!



- b. **A DAL é responsável pela gestão contratual de Brasília, caso seja um pedido de informação referente à gestão contratual de órgãos de outros estados (Ex: SRA-RJ), o encaminhamento deve ser feito para a DCD.**
- c. **Solicitação de acesso à processos no âmbito de gestão de pessoas**
 - i. Tendo em vista a sensibilidade dos processos envolvendo a gestão de pessoas e a possibilidade de conter dados pessoais, a DGP geralmente indica o canal correto para onde a demanda deve ser encaminhada, ou seja, indica a realização do cadastro como usuário externo.
 - ii. Existem assuntos específicos competentes a DGP que podem ser solicitados via catálogo de serviços <https://www.gov.br/servicoscompartilhados/pt-br/servicos/catalogo-de-servicos/catalogo-de-servicos>
 - iii. É importante destacar que a DGP só consegue conceder acesso à processos que tenham tramitado na unidade.

d. **Pedido de informação sobre andamento de processos**

- i. A DGP é responsável por responder esses pedidos, desde que o processo tenha tramitado na unidade, considerando ainda o status do processo.

Atenção!



Por “status do processo” entende-se que a DGP irá analisar caso a caso para verificar em qual fase o processo se encontra, se a análise foi concluída, se está em andamento, etc.

Exemplo:

Pedido de Informação

“Gostaria de ter acesso à informação acerca do andamento e previsão para publicação do Processo de Exercício Provisório de servidora pública federal, por acompanhamento de cônjuge, o qual foi iniciado em 12 de outubro de 2022. Seu cônjuge já se apresentou na nova cidade de lotação desde o início de janeiro deste ano, contudo até o presente momento o processo de nº 12345.678910/2022-12 ainda não foi publicado em Diário Oficial, impossibilitando o efetivo acompanhamento de cônjuge. Atualmente, segundo consulta pública o processo encontra-se na Divisão de Realocação e Movimentação da Força de Trabalho do Ministério da Gestão e Inovação (MGI).”

Resposta

“Em atenção ao Pedido de Informação, informo que a Secretaria de Serviços Compartilhados do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, se manifestou favoravelmente ao exercício provisório da servidora, conforme OFÍCIO SEI Nº 1234/2023/MGI, de 6 de abril de 2023, anexado aos autos do Processo SEI nº 12345.678910/2022-12.”

**Os dados foram modificados com o objetivo de preservar a identidade do cidadão.*

e. **Solicitação de documentos (certidões, declarações, termos)**

- i. A DGP é responsável pela resposta. De forma geral, essas demandas são respondidas com a indicação do local onde os documentos serão disponibilizados.

Obs.: Cada demanda possui suas próprias especificidades, sendo assim, a depender da natureza do documento pode ser indicado um atendimento da CAPE, acesso ao SOUGOV ou catálogo de serviços.

f. **Solicitação de informações sobre Força de Trabalho e Quadro de Pessoal dos Órgãos**

- i. As demandas desse tipo devem ser analisadas com base no escopo, para identificar se a resposta será de competência do órgão central (SGP e SRT) ou do órgão setorial (DGP)
 - SGP e SRT respondem pela União, ou seja, se o escopo for pedido de acesso a dados de todos os órgãos da administração pública

Exemplos de palavras-chave contidas nos pedidos de informação: todos os órgãos, ministérios do Governo Federal.

- DGP responde pelo órgão, ou seja, se o escopo for pedido de acesso a dados específicos dos Ministérios que são atendidos pelo ColaboraGov.
- ii. Além disso, essas informações estão disponíveis no Painel Estatístico de Pessoal, que pode ser acessado através do endereço eletrônico: [Painel Estatístico de Pessoal](#)

iii. A gestão dos dados pode ser feita pelos órgãos parceiros, considerando que os órgãos do ColaboraGOV possuem acesso aos sistemas SIAPE e SIGEPE. Nesses casos, o órgão pode seguir dois caminhos:

- Consulta à DGP para realizar a extração de dados, e nesse caso, a responsabilidade pela resposta será do Ministério solicitante.
- Encaminhamento da demanda pela Ouvidoria do órgão demandante à Ouvidoria do MGI por meio do sistema Fala.BR. Caso o órgão não possua acesso aos sistemas mencionados.

Atenção!



Para demandas que possuem teor de denúncia/reclamação no escopo, orienta-se indicar nas respostas a Ouvidoria como canal específico por meio do FALA.BR.

Informações sobre sistemas e pedidos de acesso à sistemas de Tecnologia da Informação

- i. A Diretoria de Tecnologia da Informação disponibilizou uma relação de dados sobre os sistemas que são geridos pelo MGI e/ou são gerenciados de forma técnica pela DTI/SSC;
- ii. Nessa relação é possível identificar se o sistema é interno (uso exclusivo dos usuários do MGI) ou se é compartilhado com usuários dos Ministérios demandantes do ColaboraGOV.

Relação de Sistemas - Gestão da DTI/SSC

ID da Solução	Nome da Solução	Unidade Gestora	Nível de Gestão	Usuários dos Órgãos do Colabora Gov?
AGATHA	Sistema Agatha - Gestão de Riscos e Integridade	Controle Interno/ MGI	Técnica	Sim
AGENDAWEB	Agenda WEB - Sistema de Agenda do Gabinete do Ministro	MDIC	Técnica	Sim
ANUENTEWEB-SISCOMEX	Anuenteweb-SISCOMEX	MDIC	Técnica	Sim
API do SIGS	API do SIGS	MPO	Técnica	Sim
API-COMPRAS	API de Compras	SEGES/ MGI	Técnica	Não
AUTDOCUMENTOS	Autenticador de Documentos	SGP/MGI	Técnica	Não
AVALIAME	Sistema de Avaliação de Desempenho	DGP/SSC/ MGI	Técnica	Sim
BALCOMERCIAL	Balança Comercial	MDIC	Técnica	Sim

BIBLIOTECA	Biblioteca Digital	DAL/SSC/ MGI	Técnica	Sim
CENSOTRANSF	Censo das Transferências	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
CIPI	Cadastro Integrado de Projetos de Investimentos	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
COMEX-RESPONDE	Comex Responde	MDIC	Técnica	Sim
COMEXSTAT	Sistema de Consulta de Dados de Comércio Exterior	MDIC	Técnica	Sim
COMPRASTGOV_ CONTRATOS	Comprasgov - Contratos	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
COMPRASTNET	Sistema ComprasNet	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
COMPROTDOCWEB	Sistema de Gestão de Documentos - Comprotdocweb	DAL/SSC/ MGI	Técnica	Não
CONECTAGOV	Sistema ConectaGov	SGD/MGI	Técnica	Sim
COTA AÇÚCAR	Sistema de Pedidos Cota Açúcar	MDIC	Técnica	Sim
COTA LEITE	Sistema de Pedidos Cota Leite	MDIC	Técnica	Sim

CPROD	Sistema de Controle de Processos e Documentos	DAL/SSC/ MGI	Técnica	Não
E-BPS	Boletim de Pessoal e Serviço	DGP/SSC/ MGI	Técnica	Não
EDIFICA	Edifica	DAL/SSC/ MGI	Técnica	Não
FISCALIZAÇÃO-MAIS-BRASIL	Aplicativo Fiscalização +Brasil	SEGES /MGI	Técnica	Sim
GCG	Sistema de Controle de Gratificação de Desempenho do Ciclo de Gestão	DGP/SSC/ MGI	Técnica	Não
GESTAO-MAIS-BRASIL	Gestão + Brasil	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
OID	Sistema do Ombudsman de Investimentos Diretos	MDIC	Técnica	Sim
PAB	Portal do Artesanato Brasileiro	MDIC	Técnica	Sim
PANORAMA-ESTATAIS	Panorama das Estatais	SEST/ MGI	Técnica	Não
PARLA	Sistema de Acompanhamento Parlamentar	MF	Técnica	Sim
PEN	Processo Eletrônico Nacional	SEGES/ MGI	Técnica	Sim

PERGAMUM	Sistema Integrado de Bibliotecas.	DAL/SSC/MGI	Técnica	Sim
PGC	Sistema Plano de Gerenciamento de Contratações	SEGES/MGI	Técnica	Sim
PNCE	Sistema PNCE	MDIC	Técnica	Sim
PNCP	Portal Nacional de Contratações Públicas	SEGES/MGI	Técnica	Sim
PORTAL +BRASIL	Portal da Plataforma Mais Brasil	SEGES/MGI	Técnica	Sim
PORTAL_COMPRAS	Portal de Compras Governamentais	SEGES/MGI	Técnica	Sim
PRISMA-FISCAL	Sistema de Coleta de Expectativa de Mercado	MF	Técnica	Sim
PROJETOS-DTI	Portal de Projetos da DTI-ME	DTI/SSC/MGI	Negocial	Sim
PROT-INTEGRADO	Protocolo Integrado	SEGES/MGI	Técnica	Sim
PUCOMEX	Portal Único de Comércio Exterior	MDIC	Técnica	Sim
SCDP	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens	SEGES/MGI	Técnica	Sim

SCDP-LEGADO	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (Legado)	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
SCPC	Sistema de Controle de Promoção Comercial	MF	Técnica	Sim
SCTV	Sistema para Censo de Transferências Voluntárias	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
SDSIC	Sistema de Demandas do Serviço de Informações ao Cidadão	MF	Técnica	Sim
SEEMP	Sistema de Elaboração, Execução e Monitoramento de Projetos	MF	Técnica	Sim
SEI-ECONOMIA	Sistema Eletrônico de Informações	DAL/SSC/ MGI	Técnica	Sim
SEMBARREIRAS	Sistema Sem Barreiras	MDIC	Técnica	Sim
SGA	Sistema de Gestão de Acessos	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
SGA-FILA	Sistema de Gestão de Fila de Atendimento	DGP/SSC/ MGI	Técnica	Não
SGC	Sistema de Gestão de Carreiras Transversais	SEGES/ MGI	Técnica	Não

SIADS	Sistema Integrado de Gestão Patrimonial	STN/MF	Técnica	Sim
SIAPA	Sistema Estruturante de Administração dos Imóveis Dominiais da União	SPU/MGI	Técnica	Não
SIASG	Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
SIASS	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor	SGP/MGI	Técnica	Sim
SICAB	Sistema de Informações Cadastrais do Artesanato Brasileiro	MDIC	Técnica	Sim
SICAPWEB	Sistema de Complementação de Aposentados e Pensionistas	MPS	Técnica	Sim
SICONV	Sistema de Convênios	SEGES/ MGI	Técnica	Sim
SIEST	Sistema de Informações das Estatais	SEST/ MGI	Técnica	Não
SIGA	Sistema SIGA - Modernização de Auditoria da Folha de Pagamento	SGP/MGI	Técnica	Não

SIGABWEB	Sistema de agenda do Gabinete do Ministro da Fazenda.	MF	Técnica	Sim
SIGAC	Sistema de Gestão de Acesso	SGP/MGI	Técnica	Sim
SIGAP	Sistema Cliente/Servidor de Gestão de Assiduidade e Pontualidade	DGP/SSC/MGI	Técnica	Não
SIGDEF	Sistema de Gestão de Dados Econômicos e Fiscais	MF	Técnica	Sim
SIGEPE	Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal	SGP/MGI	Técnica	Sim
SIGS	Sistema de Gerenciamento Integrado da SAIN	MPO	Técnica	Sim
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal	SGP/MGI	Técnica	Sim
SIREQ	Sistema de Gestão de Servidores Cedidos e Requisitados - SIREQ	DGP/SSC/MGI	Técnica	Não
SISCOMEX	Sistema Integrado de Comércio Exterior	MDIC	Técnica	Sim

SISDIP	Sistema de Dimensionamento de Pessoas	SGP/MGI	Técnica	Sim
SISGP	Sistema do Programa de Gestão	DGP/SSC/MGI	Técnica	Sim
SISOUVIDOR	Sistema para Gestão da Ouvidoria	MF	Técnica	Sim
SISPROM	Sistema de Registro de Informações de Promoção - SISPROM	MDIC	Técnica	Sim
SISREDE	Sistema de Gestão da Rede +Brasil.	SEGES/MGI	Técnica	Não
SISREI	Sistema de Requerimento Eletrônico de Imóveis	SPU/MGI	Técnica	Não
SISRO	Serviço de Registro de Obras (serviço web SISRO ou web service SISRO)	SEGES/MGI	Técnica	Não
SMEG	Sistema de Modelo de Excelência em Gestão	SEGES/MGI	Técnica	Não
SOUGOV.BR	Sistema Informatizado de Gestão de Pessoas	SGD/MGI	Técnica	Sim

SPIUnet	Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União	SPU/MGI	Técnica	Não
SPUNET	Sistema de Gestão Integrada dos Imóveis Públicos Federais	SPU/MGI	Técnica	Não
TRAMITAGOV	Tramita.Gov.br	SEGES/ MGI	Técnica	Sim



Importante!

A DTI atua como gestor técnico dos sistemas.

Para entender sobre o nível de gestão, é necessário considerar as definições abaixo:

- Gestão Técnica: São aspectos relacionados ao funcionamento dos sistemas: manutenção, acessos, infraestrutura (hardware, software).
- Gestão Negocial: São aspectos de negociação relacionados ao sistema. Questões legais, de negociação com as áreas clientes, requisitos de sistemas, prazos, processos relacionados aos contratos, etc).

Canais de comunicação no Teams



Os canais de comunicação no Teams foram estabelecidos com o objetivo de apoiar o tratamento de demandas relacionadas aos serviços compartilhados que não estejam especificadas neste documento. Essa conexão foi criada para oferecer suporte à Ouvidoria do MGI em assuntos vinculados ao ColaboraGov.

Importante!

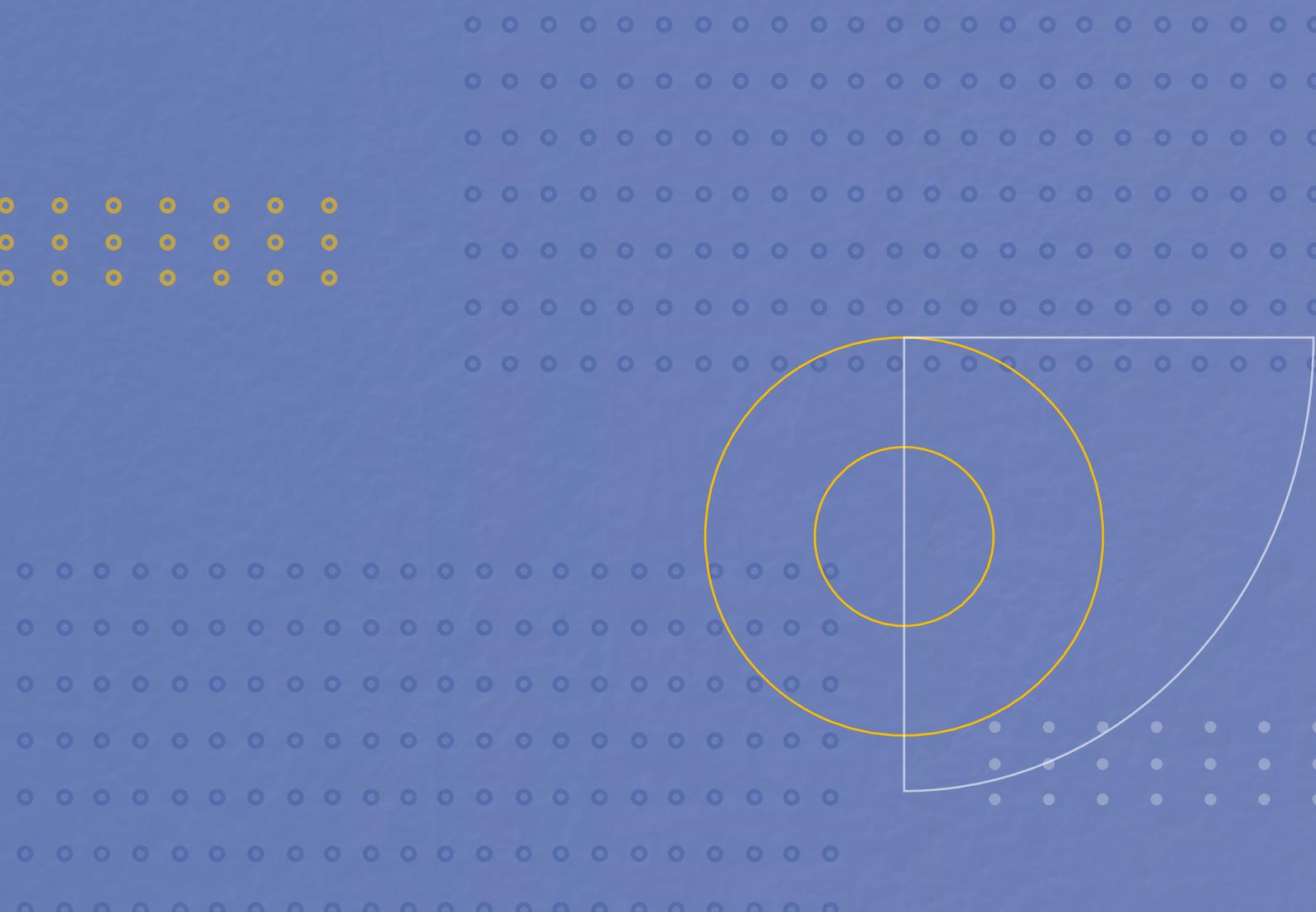


Esses canais são pontes entre a SSC e a Ouvidoria do MGI, desta forma, a comunicação com as Ouvidorias dos outros órgãos continuará sendo realizada exclusivamente entre Ouvidorias.

Considerando o prazo de 20 (vinte) dias corridos para resposta estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (12.527/2011, Art. 11, §1º), as solicitações de análise enviadas nos canais deverão ser respondidas pelos pontos focais em até 1 (um) dia útil para encaminhamento correto da manifestação.



GUIA PARA TRATAMENTO DE DEMANDAS DE **OUVIDORIA DO COLABORAGOV**



COLABORAGOV

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INovaÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO