



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                               | <b>3</b> |
| 02. | Compartilhamento de Serviços                            | <b>4</b> |
| 03. | Áreas técnicas da Secretaria de Serviços Compartilhados | <b>5</b> |
| 04. | Assuntos recorrentes por área técnica                   | <b>6</b> |
| 05. | Sugestões de tratamento de demandas por assunto         | <b>8</b> |

01.

# Apresentação do Documento



Esse documento foi produzido com o objetivo de auxiliar as Ouvidorias dos órgãos integrantes do ColaboraGov<sup>1</sup> 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 ColaboraGOV 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 re-direcionada 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](mailto: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<br>Depósito SRF | 1. Receita Federal do Brasil   |
| Sede II - SBS              | 1. Ministério das Mulheres<br>2. Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania |
| Órgãos Regionais           | 1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos                   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Órgãos Centrais                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CARF</li> <li>2. Ministério da Fazenda</li> <li>3. Receita Federal do Brasil</li> </ol>   |
| Ed. Multi Brasil                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome</li> </ol>   |
| Ed. Montes                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério do Esporte</li> </ol>  |
| Edifício Principal da Sede SRA-RJ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banco do Brasil</li> <li>2. Caixa Econômica Federal</li> <li>3. Conselho de Rec. Sit. Seguros Privados</li> <li>4. Controladoria Geral da União</li> <li>5. Decipex</li> <li>6. Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho</li> <li>7. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística</li> <li>8. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional</li> <li>9. Ministério da Fazenda</li> <li>10. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos</li> <li>11. Ministério da Saúde</li> <li>12. Ministério de Portos e Aeroportos</li> <li>13. Ministério do Trabalho e Emprego</li> <li>14. Procuradoria Geral da Fazenda Nacional</li> <li>15. Receita Federal do Brasil</li> <li>16. Serviço Federal de Processamento de Dados</li> <li>17. Superintendência do Patrimônio da União</li> <li>18. Tribunal de Contas da União</li> </ol> |

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

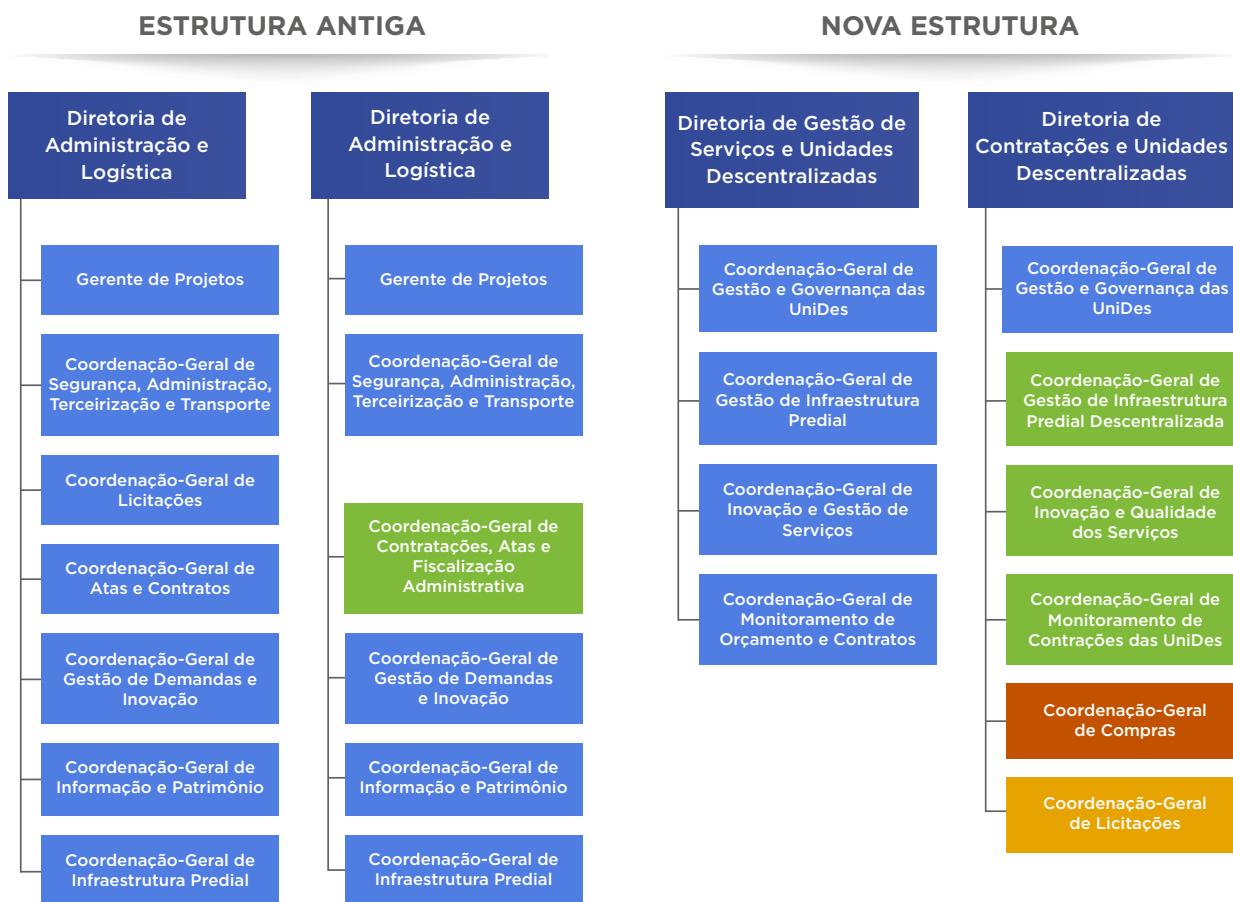
## Anexo F

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                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos</li> <li>2. Ministério dos Povos Indígenas</li> <li>3. Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar</li> <li>4. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome</li> <li>5. Ministério da Igualdade Racial</li> <li>6. Ministério das Mulheres</li> </ol> |
| Arquivo SIG             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos</li> </ol>   |
| Anexo O                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Receita Federal do Brasil</li> </ol>   |
| Edifício SEPN 516 Norte | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério do Planejamento e Orçamento</li> <li>2. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos</li> </ol>  |
| 514 Norte               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome</li> </ol>  |

• **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/<br>MGI | Técnica | Sim |
| CENSOTRANSF           | Censo das Transferências                          | SEGES/<br>MGI   | Técnica | Sim |
| CIPI                  | Cadastro Integrado de Projetos de Investimentos   | SEGES/<br>MGI   | Técnica | Sim |
| COMEX-RESPONDE        | Comex Responde                                    | MDIC            | Técnica | Sim |
| COMEXSTAT             | Sistema de Consulta de Dados de Comércio Exterior | MDIC            | Técnica | Sim |
| COMPRASGOV_ CONTRATOS | Comprasgov - Contratos                            | SEGES/<br>MGI   | Técnica | Sim |
| COMPRASNET            | Sistema ComprasNet                                | SEGES/<br>MGI   | Técnica | Sim |
| COMPROTDOCWEB         | Sistema de Gestão de Documentos - Comprotdocweb   | DAL/SSC/<br>MGI | Técnica | Não |
| CONNECTAGOV           | 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/<br>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.

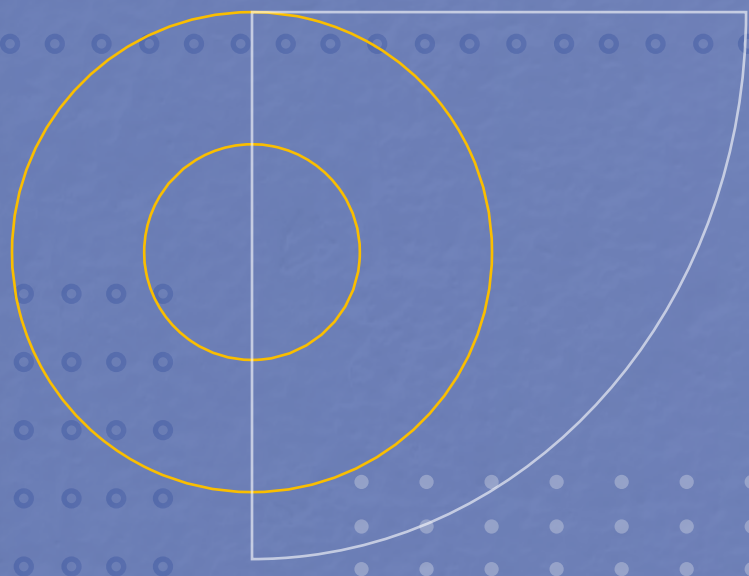


# GUIA

PARA TRATAMENTO DE DEMANDAS DE

# OUVIDORIA DO

# COLABORAGOV



**COLABORAGOV**

MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO