

Ao substituir o SisOuvidor, novo sistema simplifica e agiliza atendimento à população

A [plataforma Fala.BR](#) passou a ser o canal na internet responsável por concentrar pedidos de informações, registros de reclamações, críticas, denúncias, elogios e manifestações de ouvidoria relativas ao Ministério da Economia, em substituição ao sistema SisOuvidor. A integração do Fala.BR e SisOuvidor ocorreu no último sábado (8/2). Os demais canais para registro de manifestação no Ministério da Economia (0800, atendimento presencial e correspondência) não sofreram mudanças.

Quem já registrou manifestação no [SisOuvidor](#) não precisa ficar preocupado, pois não será necessário fazer novo cadastramento no Fala.BR. A contagem do prazo será mantida e a resposta será encaminhada por e-mail ou consultada na página do Ministério da Economia.

O Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, o Fala.BR permite que os cidadãos solicitem atendimento ou prestação de um serviço em conformidade com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Também são recebidos pedidos de informações públicas, seguindo os parâmetros da [Lei de Acesso à Informação](#) (LAI).

O Fala.Br apresenta uma série de ferramentas desenvolvidas para facilitar o acesso da população ao Ministério da Economia. O sistema possui mecanismos modernos de controle de prazo e recursos para elaboração de relatórios. A operação ocorre integralmente em ambiente web e com design responsivo, uma vez que o site se adapta a telas de diferentes aparelhos celulares, mesmo com tamanhos distintos.

Com a mudança, além de modernizar o atendimento prestado à população, a Ouvidoria da Economia também atende a determinações fixadas pelo [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), que regulamentou a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), e pela [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União](#).

Fonte: Ministério da Economia, em 10.02.2020