

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 15/05/2025 | Edição: 90 | Seção: 1 | Página: 72

Órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Gestão e Inovação

## PORTARIA SEGES/MGI Nº 3.463, DE 13 DE MAIO DE 2025

Institui a Política da Central de Atendimento da Seges

O SECRETÁRIO DE GESTÃO E INOVAÇÃO DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 16 do Anexo I ao Decreto nº 12.102, de 08 de julho de 2024, resolve:

Art. 1º Fica instituída a Política da Central de Atendimento da Seges, com o objetivo de detalhar princípios, diretrizes e práticas de funcionamento e de propiciar efetividade e qualidade no atendimento e na satisfação dos seus usuários.

Parágrafo único. A Política da Central de Atendimento é de observância obrigatória pelas unidades da Seges cujos sistemas, produtos e serviços se valham da Central de Atendimento como intermediadora da relação com seus usuários.

Art. 2º À unidade responsável pela gestão do relacionamento e do atendimento aos usuários de sistemas, produtos e serviços da Seges compete gerir a implementação Política da Central de Atendimento, bem como disponibilizar o acesso, orientar e dirimir dúvidas quanto à sua aplicação.

Art. 3º As atualizações da Política da Central de Atendimento e orientações complementares serão publicadas no endereço eletrônico <https://gov.br/centraldeatendimento>, e manterão numeração sequenciada da versão e data de atualização.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO POJO



Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.