



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 1/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

Para o direcionamento da manifestação para as áreas, o colaborador deve utilizar o processo como SIGILOSO, exceto nos casos que a manifestação for um elogio. Essa medida visa preservar a identidade do manifestante, do serviço e dos colaboradores do Hospital que, às vezes, são citados nas manifestações.

O prazo para tratamento e resposta ao Cidadão está previsto na Lei nº 13.460/2017.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria deve direcionar via SEI uma manifestação para as áreas.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet e Sistema SEI.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor

3.2 Atribuições

Realizar o encaminhamento de uma manifestação.

Passo 1: Logar no Sistema SEI, conforme demonstrado no POP OUV 005. Link - <https://sei.ebserh.gov.br/>

Passo 2: Clicar no “Número do Processo” a ser encaminhado (Figura 01).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 2/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

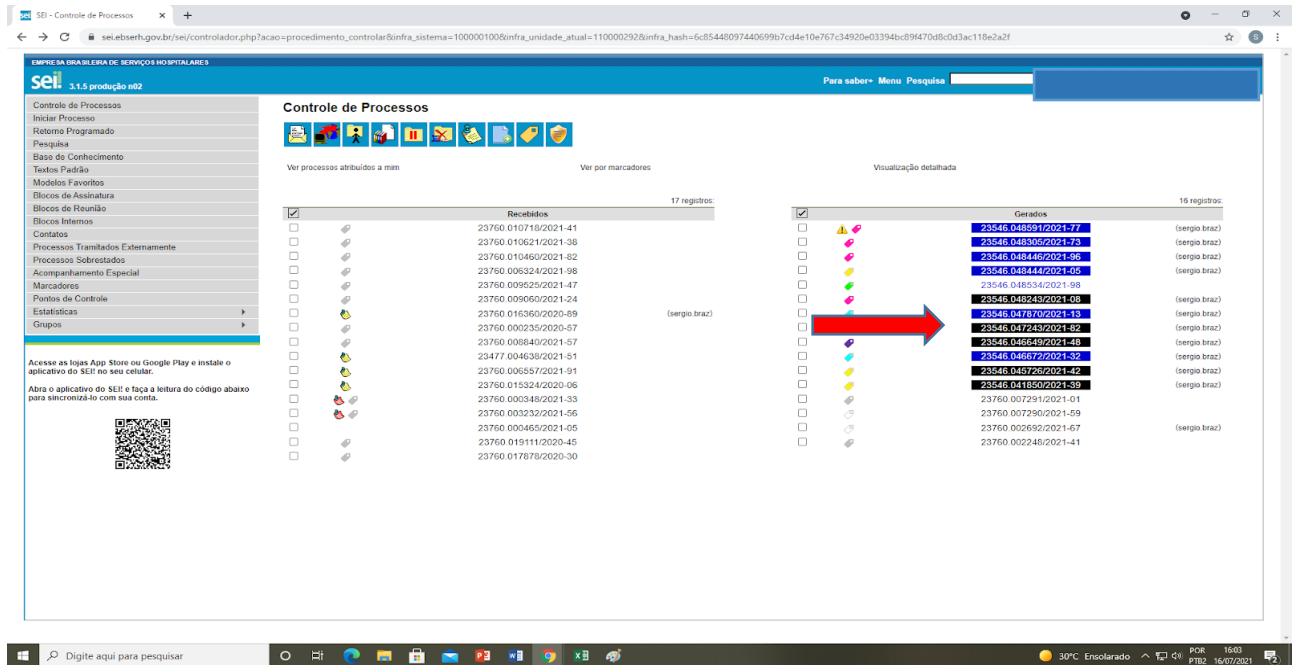


Figura 1- Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020

Passo 3: Clicar em “Inserir Documento” (Figura 02).

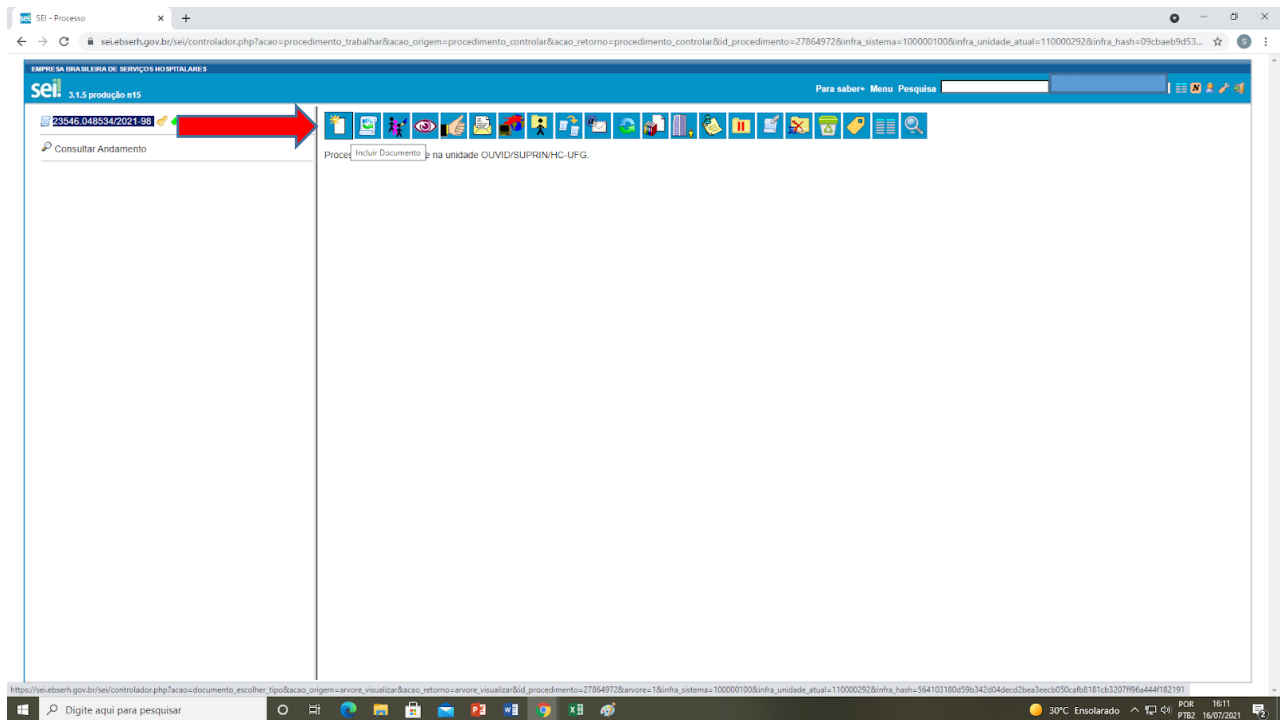


Figura 2- Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 3/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 4: Clicar em “Ofício – SEI” (Figura 02).

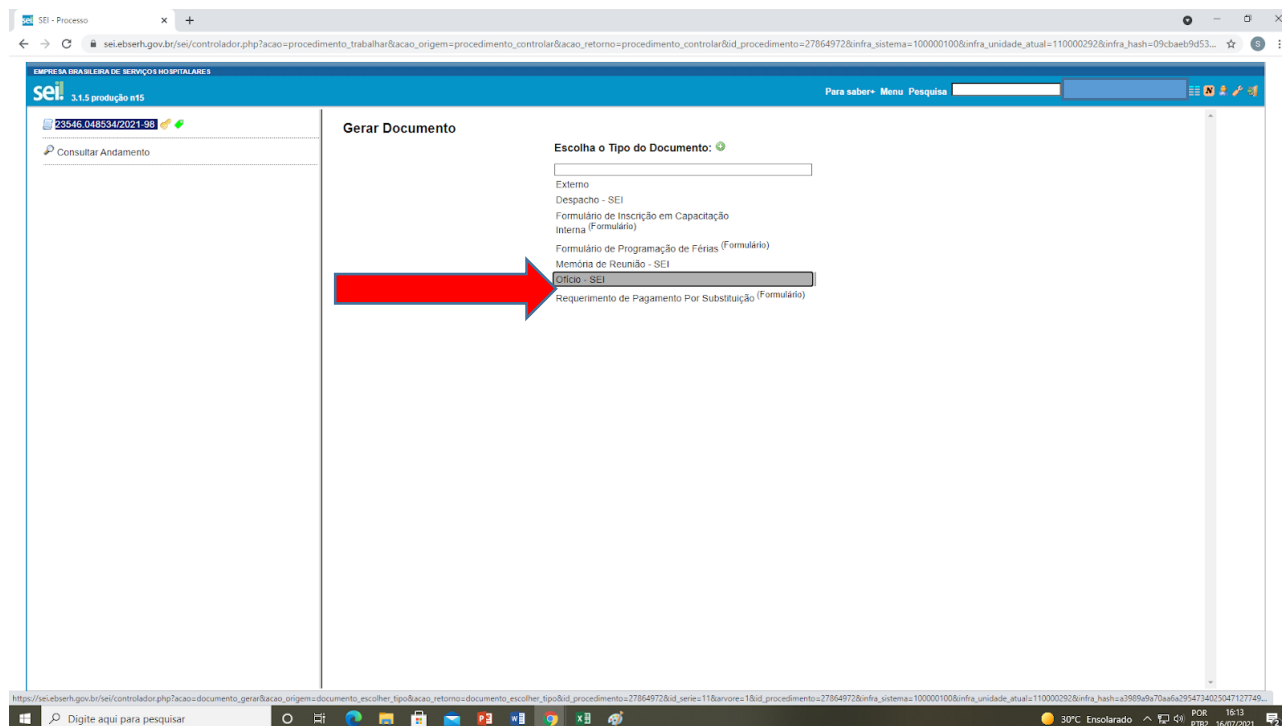


Figura 3- Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
 Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Usar o “Texto Padrão”, colocar o “Destinatário”, classificar o “Assunto”, estabelecer o “Nível de Acesso” e clicar em “Confirmar Dados” (Figura 04).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 4/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

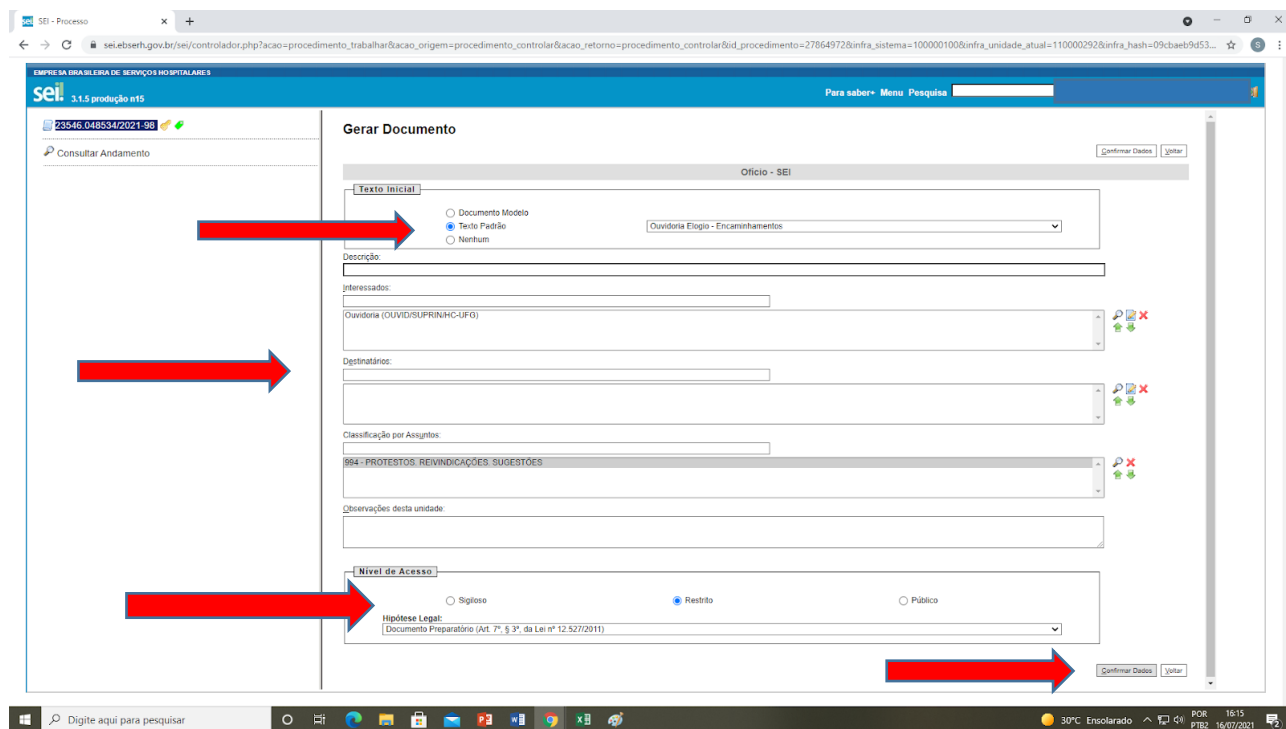


Figura 4 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 6: Redigir e salvar o ofício no SEI. A assinatura dos ofícios é atribuição do (a) Ouvidor (a).

Passo 7: Alterar o "Processo" para sigiloso. Se for elogio, seguir para o Passo 11 (Figura 05).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 5/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

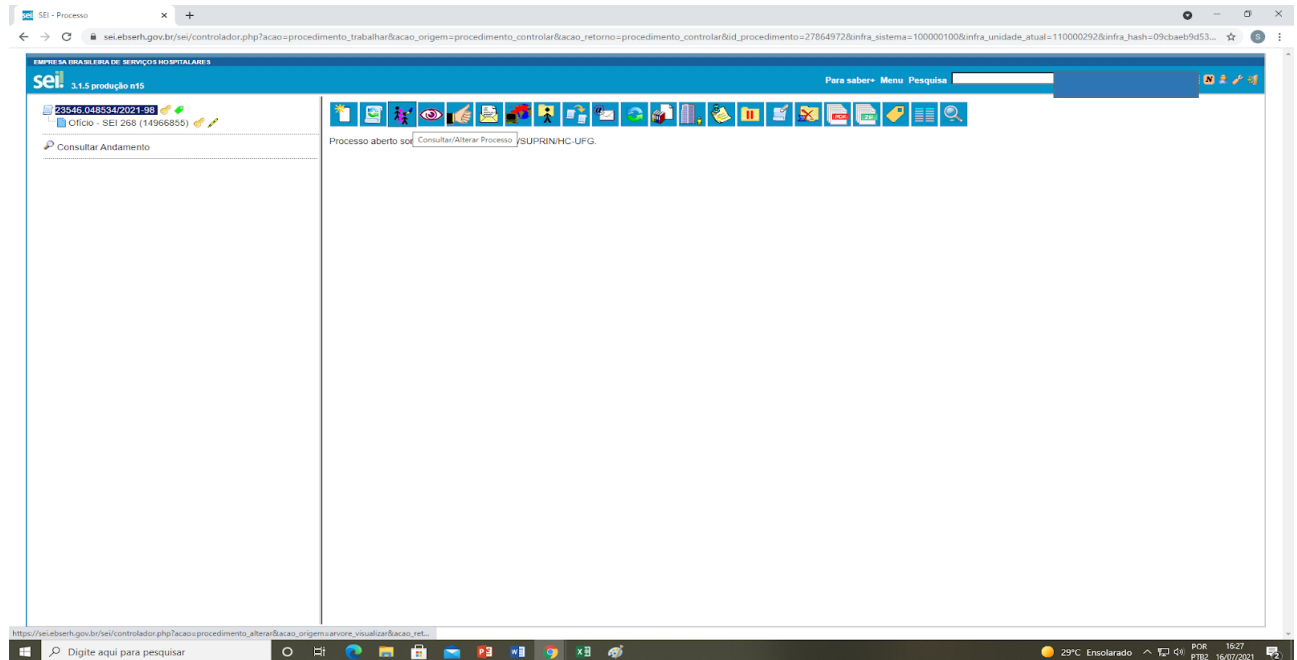


Figura 5 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 8: Alterar o “Processo” para sigiloso e usar a Lei nº 12.527/2011 e clicar em “Salvar” (Figura 06).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 6/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

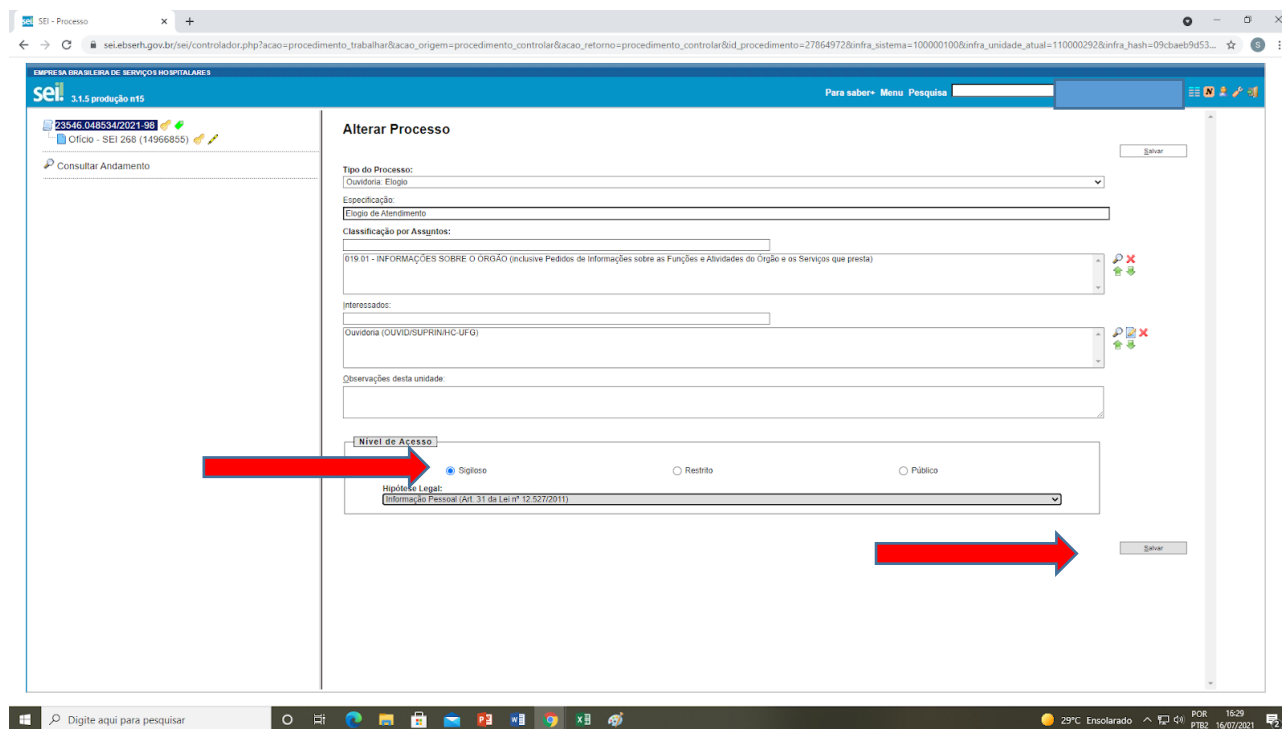


Figura 6 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
 Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 9: Atribuir com credencial processo para o chefe da área, clicando em “Gerenciar Credenciais” (Figura 07).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 7/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

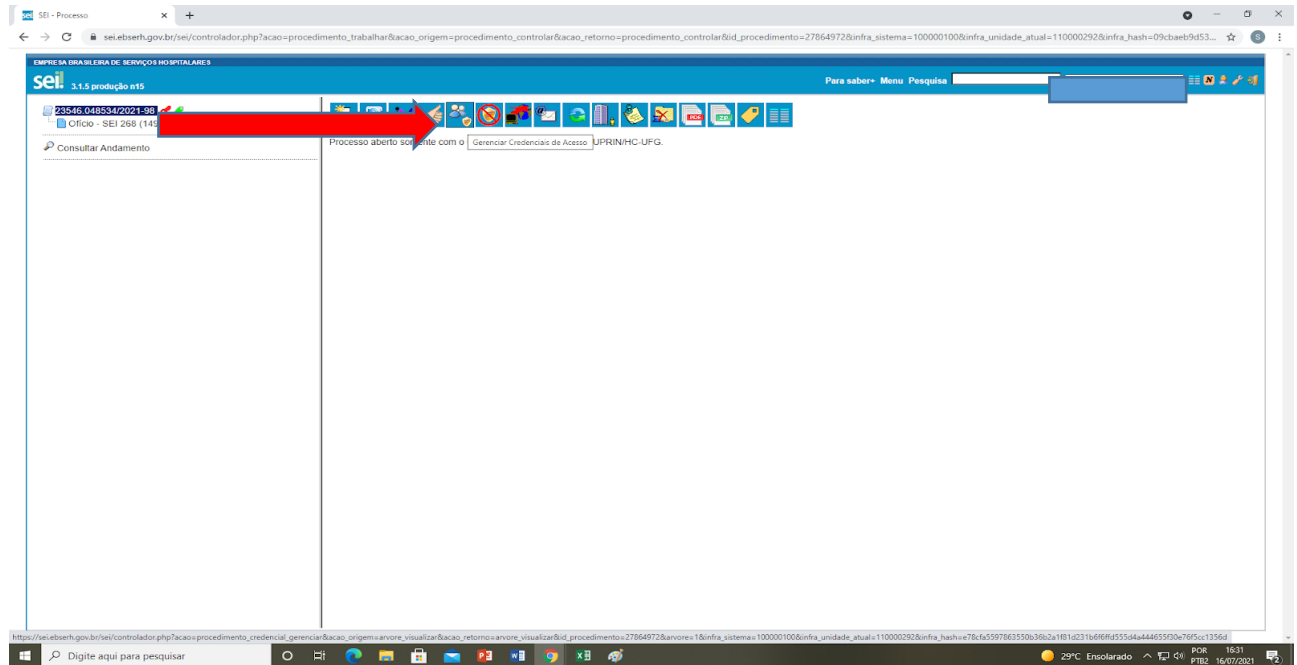


Figura 7- Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 10: Localizar o chefe da sua unidade e clicar em “Conceder” (Figura 10).

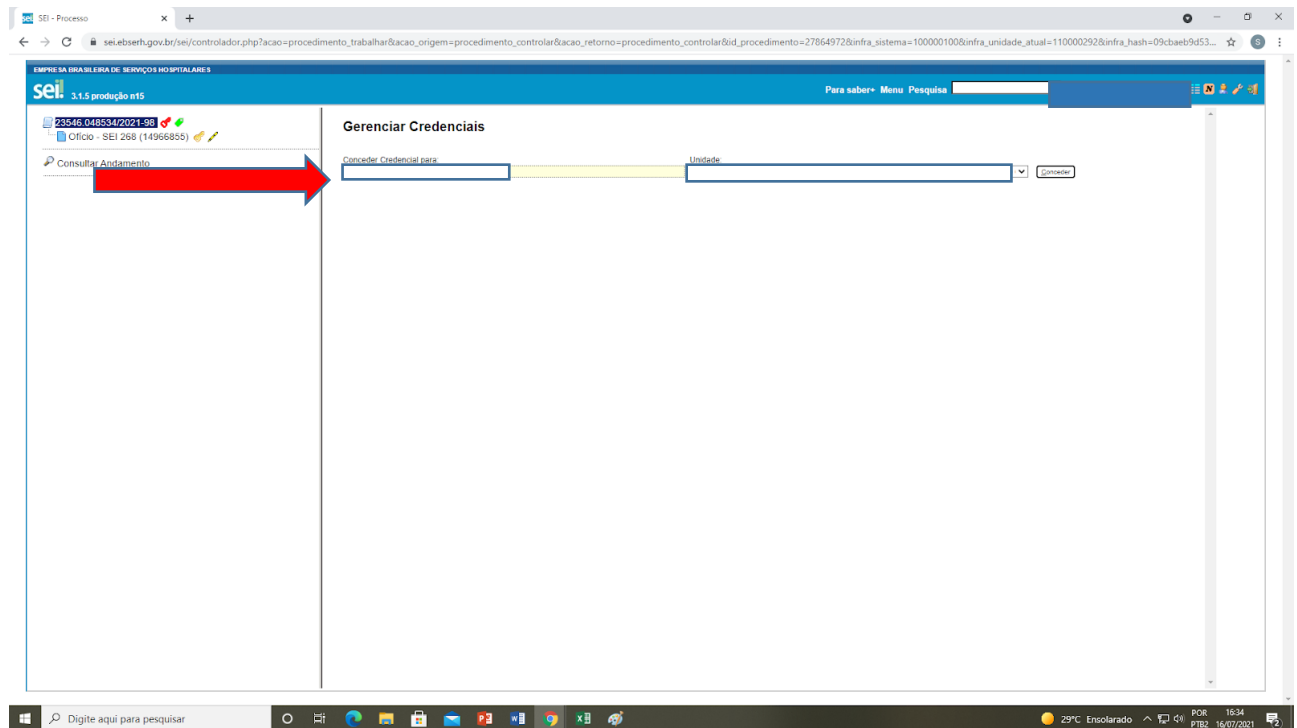


Figura 8 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 8/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 11: Clicar em “Enviar Processo” (Figura 09).

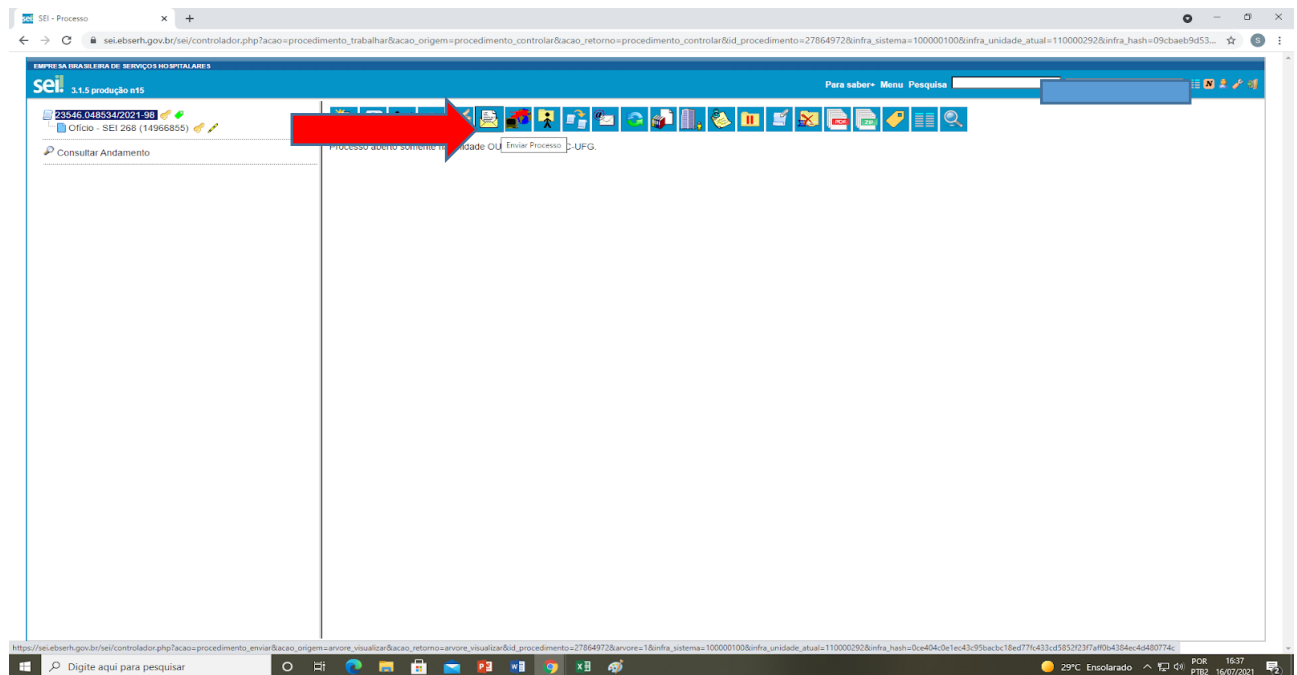


Figura 9 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 12: Localizar e selecionar a gerência ou divisão ou setor ou unidade e clicar em “Enviar” (Figura 10).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 9/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

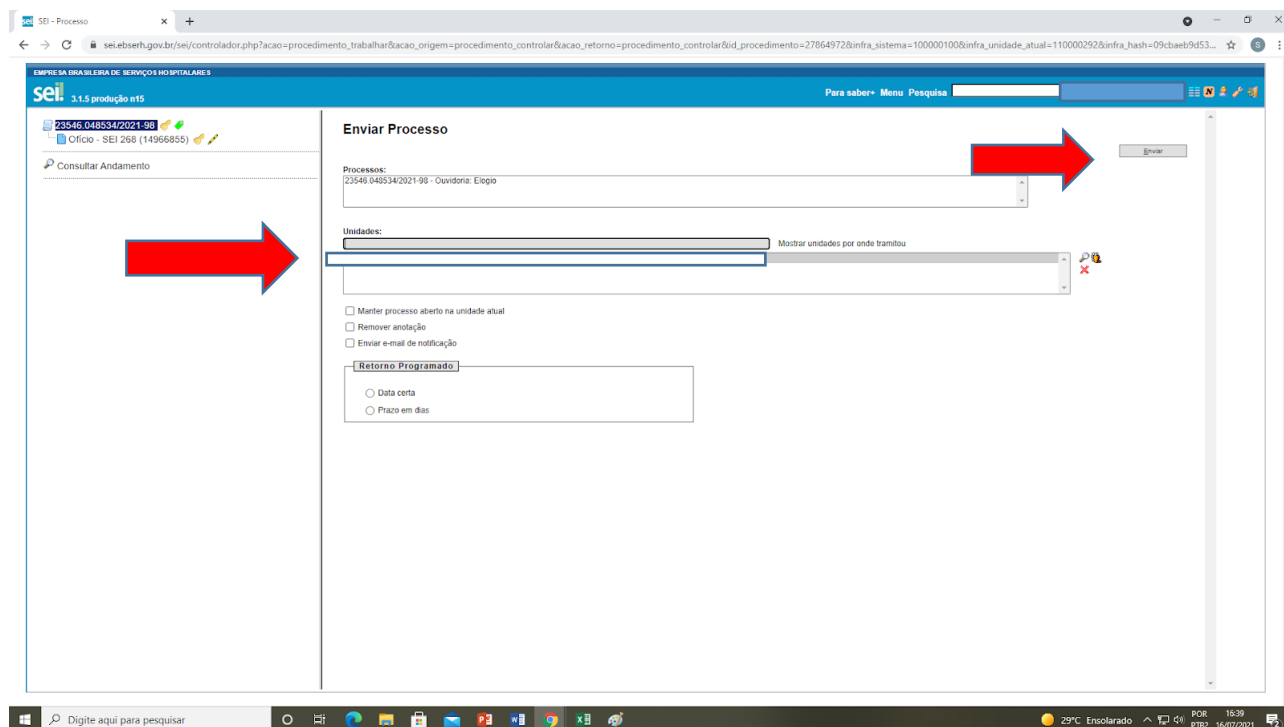


Figura 10 - Encaminhando uma manifestação para a área no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 Mai. 2022.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/10/2022	Elaboração inicial do documento



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.008 - Página 10/10	
Título do Documento	ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA ÁREA NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Elaboração Fabricia Delgado Franco Ambrósio Assistente da Ouvidoria	Data: 14/09/2022
Análise Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 14/09/2022
Validação Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 16/09/2022
Aprovação Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 06/10/2022