



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.009 - Página 1/5	
Título do Documento	ALERTANDO A ÁREA SOBRE O VENCIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

O regulamento interno da Ouvidoria, socializado com todas as chefias, estabelece o prazo de 10 dias para que a área responda a manifestação do cidadão. Para alertar a área do vencimento quanto ao prazo é utilizado o envio do e-mail pelo próprio SEI.

Caso a área necessite de um prazo maior (que exceda os 10 dias) para produzir a resposta, ela pode solicitar a prorrogação por igual período. A solicitação de prorrogação deve ser realizada no próprio SEI.

O prazo para tratamento e resposta ao Cidadão está previsto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011.

1. OBJETIVOS

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria faz o alerta junto à área demandada sobre o vencimento do prazo de resposta da manifestação do cidadão, utilizando o sistema SEI.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet e Sistema SEI.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidoria

3.2 Atribuições

Alertar a Área sobre o vencimento do prazo de resposta da manifestação no SEI.

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 enviado o e-mail, alertando do vencimento do prazo de resposta (Figura 1).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.009 - Página 2/5	
Título do Documento	ALERTANDO A ÁREA SOBRE O VENCIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

The screenshot shows the SEI interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Controle de Processos', 'Pesquisa', and 'Base de Conhecimento'. The main area is titled 'Controle de Processos' and displays two columns of process lists. The 'Recabíveis' column shows 17 records with dates ranging from 2020-30 to 2021-41. The 'Gerados' column shows 16 records with dates ranging from 2021-39 to 2021-72. A QR code is visible in the bottom left of the interface.

Figura 1- Alertando a área sobre o vencimento do prazo de resposta da manifestação no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Clicar em “Enviar e-mail” (Figura 2)

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.009 - Página 3/5	
Título do Documento	ALERTANDO A ÁREA SOBRE O VENCIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO NO SEI	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

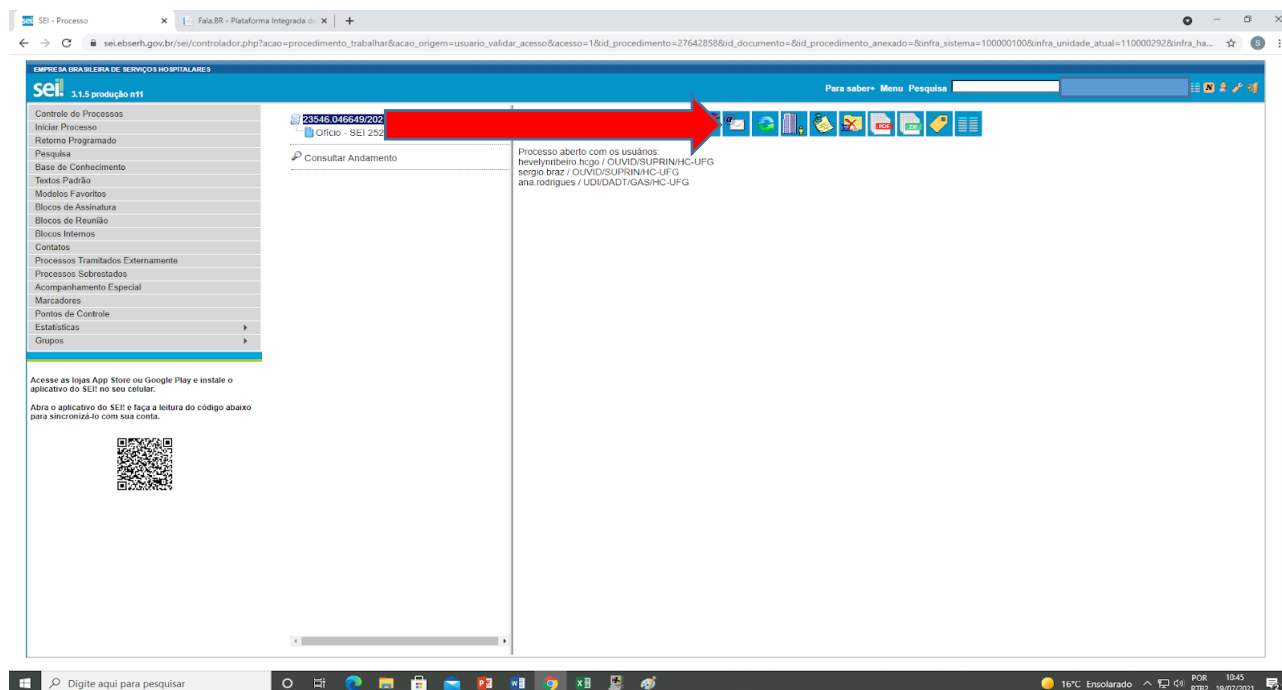


Figura 2 - Alertando a área sobre o vencimento do prazo de resposta da manifestação no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 4: Inserir o e-mail¹ da chefia da área, especificar o assunto², escolher a mensagem³ de alerta e alterar dados da mensagem, revisar e clicar em “Enviar” (Figura 3).

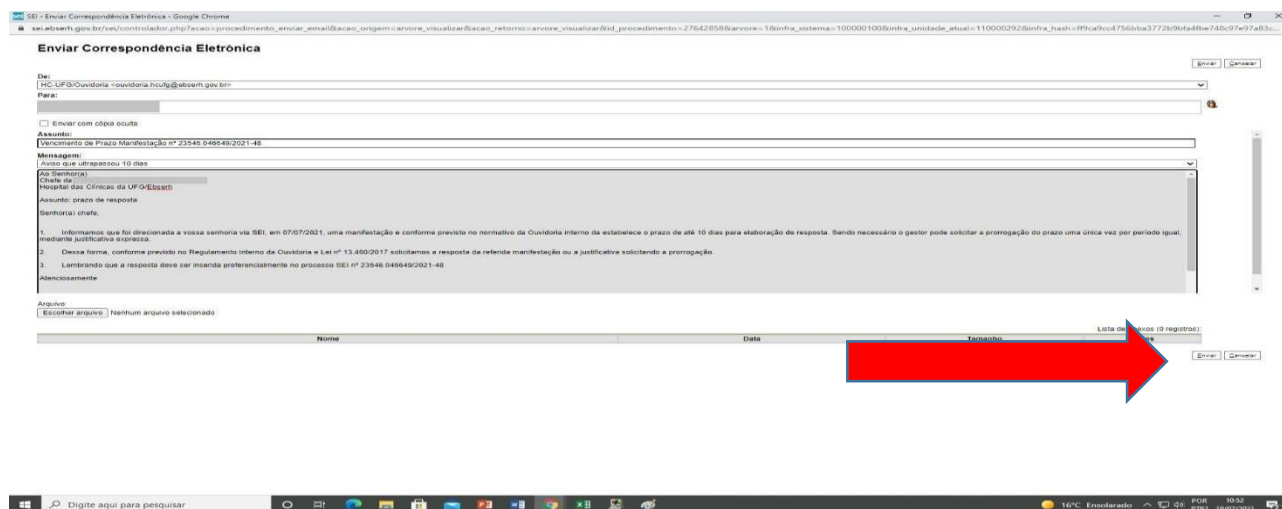


Figura 3- Alertando a área sobre o vencimento do prazo de resposta da manifestação no SEI
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.009 - Página 4/5	
Título do Documento	ALERTANDO A ÁREA SOBRE O VENCIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

Passo 5: Finalizar o processo de alerta de vencimento do prazo de resposta junto a área demandada.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 22 Mai. 2022.

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.009 - Página 5/5	
Título do Documento	ALERTANDO A ÁREA SOBRE O VENCIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO NO SEI	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

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