



BASE DE CONHECIMENTO

**OUVIDORIA SEPLAG**



## ESTADO DE ALAGOAS

### SECRETARIA DE PLANEJAMENTO GESTÃO E PATRIMÔNIO

#### BASE DE CONHECIMENTO

#### OUVIDORIA SEPLAG

#### QUE ATIVIDADE É?

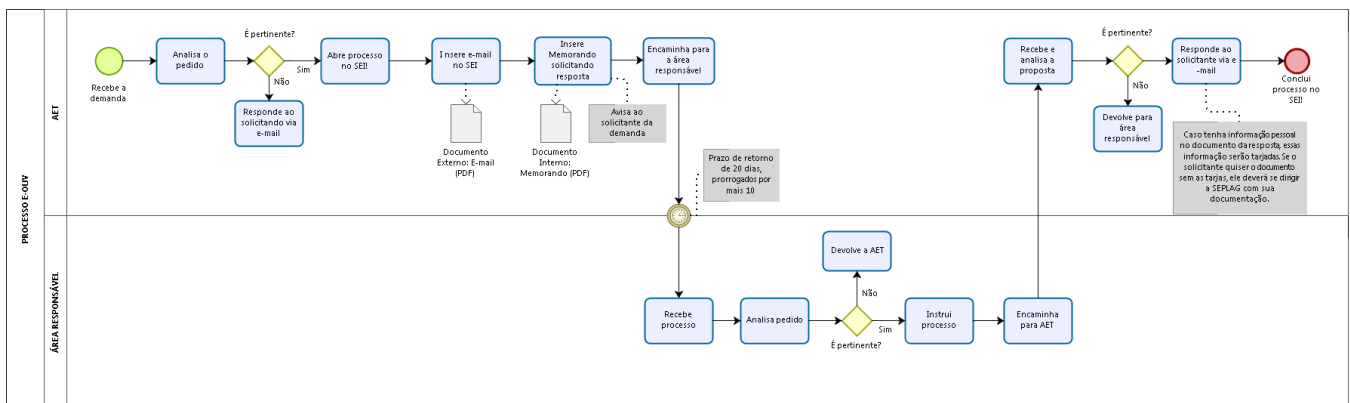
Processos de Ouvidoria

#### QUEM FAZ?

- Assessoria Especial da Transparência - AET

- Área responsável pela demanda

#### COMO SE FAZ? POSSUI FLUXO JÁ MAPEADO?



Powered by  
bizagi  
Monitor

#### Ouvidoria

1. O servidor da AET recebe a demanda da Ouvidoria através do e-mail;
2. Em seguida, o servidor da AET, analisa o pedido > se não for pertinente responde ao cidadão solicitante via e-mail > se o pedido for pertinente o servidor da AET abre o processo no SEI! > vai no menu do lado esquerdo e clica em iniciar processo > escolhe o tipo de processo que neste caso será ligado a Ouvidoria;
3. Preenche o equivalente a capa de processo: no ícone especificação preenche de acordo com a finalidade do processo > no item classificação por assunto deve ser confirmado de acordo com a finalidade neste processo, deve constar um dos itens: INFORMAÇÕES SOBRE O ÓRGÃO (inclusive Pedidos de Informações sobre as Funções e Atividades do Órgão e os Serviços que presta);
4. No item Interessados será colocado o nome do cidadão solicitante da informação;
5. Nível de acesso será público e clica em Salvar;

6. Após preenchimento da capa do processo, clica no primeiro ícone para anexar o e-mail em PDF > escolhe o tipo de documento (neste caso documento externo) > escolhe novamente o tipo de documento que será anexado (Ex: Pedido, Reclamação) > coloca a data do registro > Coloca o numero ou nome do arquivo que aparecerá na arvore de documentos > registra o formato do arquivo (Nato-digital - são arquivos criados ou recebidos por meio eletrônicos / Digitalizados na Unidade - São arquivos produzidos a partir da digitalização de um documento em papel) > Caso o anexo seja Digitalizado na Unidade abrirá um campo Tipo de Conferência para o servidor requerente identificar a partir de qual documento foi feita a digitalização (Cópia Autenticada Administrativamente, Cópia Autenticada por Cartório, Cópia Simples ou Documento Original) > insere o remetente do documento > o interessado já estará preenchido > a classificação por assunto será a mesma utilizada para abrir o processo (INFORMAÇÕES SOBRE O ÓRGÃO (inclusive Pedidos de Informações sobre as Funções e Atividades do Órgão e os Serviços que presta)) > verifica o nível de acesso que neste caso sempre será público > em seguida clica em Escolher Arquivo para anexar o documento > escolhe o documento e clica em Abrir > o documento anexado aparecer abaixo > confere o arquivo anexado e clica em confirmar dados;

7. Após anexar o documento externo clica novamente em incluir documento e escolhe o tipo de documento (neste caso o documento será o Memorando);

8. Selecionar o documento conforme a finalidade do processo e Gerar documento > no item Texto inicial a opção será nenhum > na descrição preencher com a mesma descrição do processo mas incluindo o nome do servidor ao final > O nome do interessado já estará preenchido > A classificação por assuntos deverá ser igual ao início do processo 019.1 INFORMAÇÕES SOBRE O ÓRGÃO (inclusive Pedidos de Informações sobre as Funções e Atividades do Órgão e os Serviços que presta) > verifica o nível de acesso que neste caso sempre será público > Por fim confirma dados;

9. Verificar se os dados pré-estabelecidos do documento estão corretos (se não estiverem corretos os dados, o usuário deve utilizar o telefone para o suporte do SEI para correção) > Preenche as informações do Memorando > inserir o link do documento externo no memorando para isso, digite Documento SEI! N° e no menu da edição de texto na parte superior da janela de edição do documento clica no Sei! > abrirá uma janela Propriedades do Link com o campo Protocolo para ser preenchido > este protocolo será o número gerado pelo SEI! do documento externo anexado ao processo (este numero fica ao lado do nome documento entre parênteses) > ao terminar de digitar o número, clicar em OK > o número digitado no protocolo aparecerá no editor do texto > após o documento ser assinado este número ficará azul indicando que o número virou um link do documento anexado;

10. Concluída a etapa acima, clica na opção salvar que esta no canto superior esquerdo > confere se todas as informações referentes ao servidor interessado estão preenchidas e assina com a mesma senha de acesso ao sistema, clicando em assinar; confere se a assinatura está constando no final do documento > encaminha à área responsável pela resposta.

## **Envio de Processo**

1. Clica no ícone Enviar Processo > confere o numero do processo que será enviando e digita a unidade responsável pela resposta > clica em remover anotação e em enviar e-mail de notificação > marcar com retorno programado de 20 dias úteis > finaliza clicando em enviar.

**PS:** Não clica em manter o processo aberto na unidade atual.

## **Área Responsável Pela Resposta**

1. Ao receber o processo a área responsável terá 20 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias (nos casos de prorrogação de prazo a área responsável deverá avisar a AET para que o campo do retorno programado seja ajustado e a área não fique em atraso), para retornar o processo com a resposta;

2. Clica no processo disponível na cor vermelha, recebe o processo e analisa a pertinência do pedido > se não for pertinente devolve o processo à AET, justificando o motivo do retorno > se for pertinente, instrui o processo, anexa os documentos necessário e retorna o processo à AET (ver Envio de Processo)

## **Ouvidoria**

1. Clica no processo disponível na cor vermelha, recebe o processo e analisa a resposta, se não for pertinente retorna o processo à área responsável > se for pertinente insere a resposta via e-mail > por fim conclui o processo.

### **QUE INFORMAÇÕES/CONDIÇÕES SÃO NECESSÁRIAS?**

Informações do Cidadão

### **QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?**

NA

### **QUAL É A BASE LEGAL?**

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

---

Criado por [01360075461](#), versão 4 por [01360075461](#) em 13/03/2018 15:21:41.