1. **Definição da atividade**

Atendimento aos usuários internos e externos do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) via e-mail.

1. **Abrangência e execução**

Executado pela Equipe SEI.

1. **Material utilizado**

Computador e internet, SEI

1. **Procedimentos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item** | **Passos** | **Descrição** |
| 1 | Receber demanda | Receber e-mail dos usuários internos e externos do SEI com as suas dúvidas e questões relacionadas a problemas de funcionamento do sistema. |
| 2 | Análisar a demanda | Analisar a demanda para determinar qual o tipo de intervenção será realizada e para qual membro da Equipe SEI o e-mail deverá ser direcionado. |
| 3 | Trata-se de problema/solicitação de cadastro no SEI? | Se sim, seguir procedimentos do **POP AC-24 - Cadastro de Usuários no SEI** e **POP AC-25 - Cadastro de Unidades no SEI.**\*Caso seja uma solicitação de criação de novo processo/unidade, enviar os **POP SEI-01- Cadastro de Unidade** no SEI ou **POP SEI-02 – Cadastro de Processo no SEI** para o solicitante. |
| 4 | Trata-se de modificação de processo/documento no sistema? | Se sim, encaminhar e-mail para o membro responsável por essa demanda.\* Ver **POP AC - 22 - Cadastro de Processos no SEI** e **POP AC - 23 - Cadastro de Documentos no SEI**. |
| 5 | Trata-se de problema relacionado a tramitação de processos? | Se sim, procurar o processo no SEI (entrar na mesa do setor solicitante) e verificar as possíveis causas do problema para saná-lo ou orientar o usuário sobre os seus próximos passos.\* Se necessário, enviar POP de orientação do processo em questão localizado no site do SEI (<https://www2.ufjf.br/sei/>).  |
| 6 | Trata-se de problema relacionado a outra unidade? | Se o problema demandar interação com outras unidades, encaminhar o e-mail para elas. |

|  |
| --- |
| **QUADRO DE REVISÃO** |
| **DATA** | **RESPONSÁVEL** |  **NÚMERO DO ITEM (MODIFICADO/ADICIONADO/ EXCLUÍDO)** | **MODIFICAÇÃO REALIZADA** |
|  | [nome do TAE que realizou a revisão/modificação do POP] |  |  |