

BRASIL

(HTTPS://GOV.BR)

ALTO CONTRASTE



(https://portalsei.uffs.edu.br)

(http://www.uffs.edu.br/)

## ***Rápido, fácil e sustentável!***

**Principal** (<https://portalsei.uffs.edu.br>)

**Apresentação** (<https://portalsei.uffs.edu.br/apresentacao>)

**Aspectos Legais** (<https://portalsei.uffs.edu.br/regulamentacao>)

**Treinamento** (<https://portalsei.uffs.edu.br/treinamento>)

**Orientações** (<https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes>)

**Apoio** (<https://portalsei.uffs.edu.br/apoio>)

**Processos** (<https://portalsei.uffs.edu.br/processos>)

**Gestão de Documentos** (<https://portalsei.uffs.edu.br/gestao-documental>)

**Acesso** (<https://portalsei.uffs.edu.br/acesso>)



Manuais

(<https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/manuais>)

Videoaulas por funcionalidade

(<https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/videoaulas>)

Videoaulas por processo

(<https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/videoaulas-por-processo>)

Boas práticas

(<https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/boas-praticas>)

FAQs

(https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/faqs)

**Resolução de problemas comuns**

&gt;

Vídeos de divulgação

(https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/videos-de-divulgacao)

Editor do SEI

(https://portalsei.uffs.edu.br/orientacoes/editor-do-sei)

## Resolução de problemas comuns

Caso você esteja com problemas para utilizar o SEI, confira se a solução já não foi catalogada na base de de resoluções de problemas comuns. Esta base foi elaborada com base nos dados de suporte aos usuários que utilizam o SEI na UFFS e em outros órgãos da APF, e apresenta as soluções para os problemas mais frequentes dos usuários. Se o seu problema não estiver listado abaixo, acesse o tópico Apoio e procure o canal de atendimento responsável pela solução do seu problema.

### Problemas ao acessar o sistema

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
Usuário ou senha inválida	Erro de digitação da senha	Verifique se você informou na tela de acesso ao sistema, o nome de usuário registrado no IDUffs corretamente, assim como a sua senha. Se o problema persistir, é possível que você ainda não esteja cadastrado no sistema. Nesse caso, procure o canal de atendimento (https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento) de 1º nível da sua unidade.
Usuário não encontrado no sistema de permissões	O usuário não tem permissão para usar o SEI no órgão que está sendo utilizado pelo SEI	Procure o canal de atendimento (https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento) de 1º nível da sua unidade.
Usuário não existe no contexto	Erro de digitação do nome de usuário	Verifique se você digitou o nome de usuário corretamente. Ele deve ser o mesmo utilizado para acessar aos serviços e rede, webmail (login IDUffs, como por exemplo nome.sobrenome)
A página do sistema não abre	Endereço digitado incorretamente	Verifique se você digitou o endereço correto: sei.uffs.edu.br. Se o problema persistir, tente acessar com outro navegador, tente acessar outro sistema institucional da UFFS e por caso ainda persista, verifique sua conexão com a Internet.



Erro 404 - Não encontrado	Normalmente causado por uma tentativa de acesso a um diretório ou arquivo que não existe no site	Procure o canal de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) de 1º nível da sua unidade.
Erro 408 - Tempo de requisição esgotado	A solicitação de acesso feita ao site não foi atendida dentro do tempo esperado ocasionada pela lentidão de conexão ou excesso de carga no servidor do SEI.	Confira a sua conexão de internet e caso persista o problema, procure o canal de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) de 1º nível da sua unidade.
Erro 415 - Tipo de mídia não suportado	Está sendo utilizado tipo de mídia que o servidor ou o recurso não tem suporte.	Confira o formato dos arquivos que estão sendo utilizados e caso sejam os adequados, procure o canal de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) de 1º nível da sua unidade.
Erro 500 - Erro interno do servidor	Retorno automático quando ocorre algum erro inesperado do servidor.	Procure o canal de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) de 1º nível da sua unidade.
Erro 503 - Serviço indisponível	Servidor não está disponível. O site está em manutenção ou está sobrecarregado.	Confira se não houve aviso de parada técnica do SEI para manutenção ou se não está ocorrendo incidentes climáticos que possam interromper serviços. Não ocorrendo estes fatos procure o canal de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) de 1º nível da sua unidade.



## Problemas de controle dos processos

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
Processos da unidade não aparecem na tela de controle de processos	Usuário está ligado a outra unidade	Na Barra de Ferramentas, verifique se você selecionou a unidade correta.
	Processo foi encerrado	Na Barra de Ferramentas, faça uma pesquisa pelo número do processo. Consulte o andamento do processo.
	Processo foi enviado a outra unidade	
	Processo foi excluído	Inicie outro processo ou reabra o processo.

## Problemas para iniciar ou enviar processos

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
-----------------------------	----------------	---------

O tipo de processo a ser iniciado não é listado pelo sistema	O processo é menos frequente na unidade, mas já é autuado eletronicamente na UFFS	Na tela de início de processos, clique no ícone verde (+) para expandir a lista de todos os tipos de processo disponíveis.
	O processo ainda não é autuado eletronicamente na UFFS.	Entre em contato com PROPLAN/EPROCESSOS para sugerir que esse tipo de processo passe a ser autuado eletronicamente.
Processo não pode ser enviado a outra unidade pela unidade receptora	O processo tem um retorno programado pela unidade geradora	Solicite à unidade geradora que retire a condição de retorno programado
“ERRO: Unidade não possui endereço cadastrado”	As informações cadastrais da unidade estão incompletas	Entre em contato por um dos canais de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) para reportar o problema, anexando a imagem da captura de tela.

### Problemas para criar ou visualizar documentos

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
Ao iniciar um documento interno, o editor de documentos não aparece	O navegador web está com o bloqueio de pop-up ativo	Desative o bloqueio de pop-up do navegador para usar o sistema.
Ao usar um documento modelo, não é possível editar o conteúdo	O modelo escolhido não permite edição	Crie um novo documento interno, sem usar documento modelo ou se acredita que o documento deva ser editável, entre em contato com PROPLAN/EPROCESSOS para sugerir a mudança deste modelo.
Ao inserir um documento externo, o sistema não permite incluir o arquivo selecionado	O formato do arquivo não é permitido	Inclua somente arquivos com as extensões PDF, JPG, JPEG e PNG.
A unidade receptora do processo não consegue abrir um documento interno	O documento não foi assinado pela unidade geradora (minuta)	Envie o processo de volta e solicite que todos os documentos sejam assinados antes de um novo envio do processo.
Ao clicar num documento externo na árvore do processo, o sistema informa que o documento não possui anexos	O documento externo foi inserido incorretamente	Altere as informações cadastrais do documento externo e insira o arquivo novamente.
“ERRO: Unidade não possui endereço cadastrado”	As informações cadastrais da unidade estão incompletas	Entre em contato por um dos canais de atendimento ( <a href="https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento">https://portalsei.uffs.edu.br/apoio/canais-de-atendimento</a> ) para reportar o problema, anexando a imagem da captura de tela.



## Problemas com assinaturas e blocos de assinatura

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
A chefia ou outros servidores não conseguem assinar um documento	Processo está aberto somente na unidade que gerou o processo e o documento não foi disponibilizado através de um bloco de assinatura	Inclua o documento num bloco de assinatura e disponibilize o bloco para as respectivas unidades.
O bloco de assinatura não está aparecendo para a chefia ou outros servidores que assinam o documento	O bloco de assinatura não foi disponibilizado pela unidade geradora	Além de criar o bloco, disponibilize-o para a chefia ou os servidores que assinarão o documento.
O documento no bloco de assinatura precisa ser corrigido antes de ser assinado	Não se aplica	Encerre a disponibilização do bloco, faça as correções no documento e, então, disponibilize-o novamente para assinatura.

## Problemas com pesquisas de processos

Mensagem de Erro / Problema	Causa provável	Solução
Pesquisando pelo número do processo, a pesquisa não retorna nenhum resultado	O número do processo não está completo	Verifique se você digitou o número completo do processo, inclusive o dígito final.
	O processo é sigiloso	Processos sigilosos não são pesquisáveis.
Pesquisando por um termo ou palavra-chave de um processo, a pesquisa não retorna nenhum resultado.	O termo pesquisado não existe em nenhum processo.	Verifique se o termo pesquisado está correto. Caso o problema persista, entre em contato com o suporte.



## FALE CONOSCO

### Reitoria

Av. Fernando Machado, 108 E  
Centro, Chapecó, SC - Brasil  
Caixa Postal 181 - CEP 89802-112  
Telefone: (49) 2049-3100  
CNPJ 11.234.780/0001-50

### Campus Cerro Largo-RS

Rua Jacob Reinaldo Haupenthal, 1.580,  
São Pedro, CEP 97900-000  
Telefone: (55) 3359-3950

### Campus Chapecó-SC

Rodovia SC 484 - Km 02, Fronteira Sul,  
CEP 89815-899

### Campus Laranjeiras do Sul-PR

Rodovia BR 158 - Km 405  
CEP 85301-970  
Telefone: (42) 3635-0000

### Campus Passo Fundo-RS

Rua Capitão Araújo, 20, Centro,  
CEP 99010-200

Telefone: (49) 2049-2600

Telefone: (54) 3335-8515

**Campus Erechim-RS**

ERS 135 - Km 72, 200, Caixa Postal 764,  
CEP 99700-970  
Telefone: (54) 3321-7050

**Campus Realeza-PR**

Rodovia BR 182 - Km 466  
Avenida Edmundo Gaievski, 1000  
Cx Postal 253, CEP 85770-000  
Telefone: (46) 3543-8300



@uffsonline

(<https://twitter.com/uffsonline>)



uffsonline

(<https://www.facebook.com/uffsonline>)

Acesso à  
Informação

([https://www.uffs.edu.br/acesso\\_facil/transparencia/servico-de-informacao-aocidadao-e-sic/e-sic](https://www.uffs.edu.br/acesso_facil/transparencia/servico-de-informacao-aocidadao-e-sic/e-sic))

Site antigo

(<http://historico.uffs.edu.br>)

Ouvidoria

(<https://uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao>)

Sala de imprensa

([https://uffs.edu.br/acesso\\_facil/imprensa/sala-de-imprensa](https://uffs.edu.br/acesso_facil/imprensa/sala-de-imprensa))

Lista telefônica UFFS

(<https://telefones.uffs.edu.br>)

Dados abertos

(<https://dados.uffs.edu.br>)

contato@uffs.edu.br

