

[🏠 <](#)
[HTTPS://](https://portal.sei.ufrj.br/)
[PORTAL](https://portal.sei.ufrj.br/)
[.SEI.UFR](https://portal.sei.ufrj.br/)
[J.BR>](https://portal.sei.ufrj.br/) > [CAPACITAÇÃO E](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/)
[ORIENTAÇÃO <](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/)
[HTTPS://PORTAL.SEI.UFR](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/) > [PERGUNTAS FREQUENTES <](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/)
[HTTPS://PORTAL.SEI.UFRJ.BR/C](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/)
[APACITACAO-E-](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/)
[ORIENTACAO/PERGUNTAS-](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/)
[FREQUENTES/>](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/) > [RESOLU](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)
[ÇÃO DE](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)
[PROBLE](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)
[MAS](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)
[COMUN](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)
[S](https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/peguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/)

Resolução de problemas comuns

Caso o sistema tenha apresentado algum erro ou problema ao utilizá-lo, verifique na base de dados abaixo se o mesmo já foi catalogado e se a solução sugerida é capaz de solucioná-lo.

Se o seu problema não estiver listado, acesse o menu [Fale Conosco <](https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/)
[https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/>](https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/) e procure o canal de atendimento responsável.

Problema de acesso ao sistema

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|-------------------|---|
| Usuário ou senha inválida | Erro de digitação | <p>1. Verifique se digitou corretamente seu login e senha.</p> <p>2. Verifique se a tecla "Caps" não está ativada.</p> <p>3. Caso o erro persista, é possível que você ainda não esteja cadastrado, nesse caso, consulte as orientações para cadastrar usuário interno ≤ https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/ perguntas-frequentes/resolucao-de-problemas-comuns/ /catalogo-cursos/servicos/cadastrar-alterar-acesso-usuário-interno/>.</p> <p>Se não for possível resolver o problema entre em contato com a equipe de apoio técnico (veja o contato em fale conosco).</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---|------------------------------|---|
| | | ≤ https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/ > |
| Usuário não encontrado no sistema de permissões | Usuário ainda não cadastrado | <p>O cadastro login e senha no sistema Cadastrado não é suficiente para acessar o SEI, para completar o cadastro siga a orientação: cadastro de usuário interno</p> <p>≤ https://portal.sei.ufrj.br/catalogo-servicos/cadastrar-alterar-acesso-usu-interno/.</p> <p>Se o erro persistir entre em contato com a equipe de apoio técnico (veja o contato em fale conosco)</p> <p>≤ https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/></p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Erro processando dados do formulário. | Erro de digitação do nome de usuário | <p>1. Verifique se digitou corretamente seu nome de usuário.</p> <p>2. Caso o erro persista é possível que ainda não esteja cadastrado, nesse caso, as <u>orientações para cadastrar usuário interno</u> ≤ <u>https://portal.sei.ufrj.br/conteudo/catalogo-cursos/servicos/cadastrar-alterar-acesso-usu%C3%A1rio-interno/</u>.</p> <p>Se não for possível entre em contato com a equipe de apoio técnico (veja o contato em <u>fale conosco</u>) ≤ <u>https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/</u>.</p> |
| A página do sistema não abre | Endereço digitado incorretamente | Clique no link <u>sei.ufrj.br</u> ≤ <u>http://sei.ufrj.br</u> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|----------------------------|----------------|---|
| | | <p>e verifique se a página abre. Caso positivo, provavelmente você estava digitando o endereço incorretamente. Se o problema persistir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tente acessar com outro navegador; 2. verifique se a conexão de internet está funcionando tentando acessar outra página na internet; 3. verifique se outros sistemas da Universidade também estão inacessíveis. Nesse caso, aguarde a resolução técnica do problema. <p>Se nenhuma das sugestões solucionar o problema, entre em contato com a equipe de suporte de TI (veja o contato no menu lateral).</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---|--|--|
| | | em fale conosco |
| Erro Site fora do ar, desligado ou em manutenção (Cod. 502) | Sistema fora do ar ou em manutenção programada | <p>Verifique no portal da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/ se não há manutenção programada ou previsão de suspensão do SEI.</p> <p>Se o problema estiver ocorrendo com outros colegas e persistir por mais de 1h, entre em contato com a equipe de suporte de TI (veja o contato em fale conosco).</p> <p>Se esteja ocorrendo apenas com</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|--|--|
| | | <p>você, entre contato com suporte de sua Unidad</p> |
| Erro 502 – Bad Gateway | Sistema fora do ar ou em manutenção programada | <p>Verifique no portal da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação https://tic.ufrj.br/ se não há manutenção programada ou previsão de suspensão do SEI.</p> <p>Se o problema estiver ocorrendo com outros colegas e persistir por mais de 1h, entre contato com a equipe de suporte de TI (veja o contato em fale conosco em https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/faq).</p> <p>Se esteja ocorrendo apenas com você, entre</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---|---|--|
| | | contato com o suporte de sua Unidade |
| Erro 408 – Tempo de requisição esgotado | Lentidão de conexão ou excesso de carga do servidor | <p>1. Verifique se a conexão com a internet tem a velocidade adequada para o acesso a outros sites.</p> <p>Se o problema estiver ocorrendo com outros colegas e persistir por mais de 1h, entre em contato com a equipe de suporte de sua Unidade (veja o contato em fale conosco em https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/).</p> <p>Se não estiver ocorrendo apenas com você, entre em contato com o suporte de sua Unidade</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|--|--|---|
| Erro Gateway Timeout | Lentidão de conexão ou excesso de carga do servidor | <p>1. Verifique se a conexão com a internet tem a velocidade necessária para o acesso a outros sites.</p> <p>Se o problema estiver ocorrendo com outros colegas e persistir por mais de 1h, entre em contato com a equipe de suporte de TI (veja o contato em fale conosco).</p> <p>Se estiver ocorrendo apenas com você, entre em contato com o suporte de TI da sua Unidade.</p> |
| Erro Não foi possível estabelecer conexão com o servidor de autenticação | Conexão local comprometida ou excesso de carga do servidor | <p>Verifique no portal da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/) se não há</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|----------------|--|
| | | <p>manutenção programada, previsão de suspensão e serviços do</p> <p>Se o problema estiver ocorrendo com outros colegas e persistir por mais de 1h ou se estiver ocorrendo apenas com você, entre em contato com a equipe de suporte de TI (veja o contato em fale conosco em https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/).</p> |

Problema na pesquisa de processos

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---|---|--|
| Pesquisa por número não encontra resultados | <p>1. O número do processo foi digitado incorretamente ; ou</p> <p>2. O processo é sigiloso</p> | <p>1. Verifique se você digitou o número completo do processo, inclusive o código verificador e os números iniciais (23079).</p> <p>2. Processos sigilosos não são pesquisáveis.</p> <p>Caso o erro persista, é possível que não tenham lhe informado o número incorreto ou que o processo tenha sido classificado como sigiloso. Nesse caso, entre em contato com a equipe que informou o número do processo e peça orientação.</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|---|---|---|
| Pesquisa por palavra não encontra resultado | O termo pesquisado não existe em nenhum processo ou documento pesquisável | Verifique se o termo pesquisado é correto. |
| Pesquisa por nome do interessado não encontra resultado | Nome digitado incorretamente na pesquisa ou no cadastro do processo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se digitou o nome corretamente 2. Busque por parte do nome no campo de pesquisa livre 3. Verifique se o interessado pesquisado teve seu nome alterado (por casamento, divórcio, etc) |
| Processo é encontrado na pesquisa pública, mas não é encontrado na pesquisa interna | As pesquisas tratam os dados de modo diferente | Na pesquisa interna os processos restritos que tenham tramitado por unidade do usuário ou processos públicos que possuam documentos restritos não são exibidos, exceto se buscado: |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|--|--|
| | | <p>diretamente seus número Diferentem da pesquisa pública que apenas não como result positivo os processos sigilosos.</p> <p>Mais inform sobre as diferenças c ferramenta pesquisa e Executando pesquisa (consulta processual, https://siar em.ufrj.br/s ywA8eiNkL ≥.</p> |
| Erro realizando pesquisa | Termo digitado incorretamente ou inexistente na base de pesquisa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se digitou corretamente o termo desejado. 2. Verifique se não faltam operadores (e não) ou caracteres (parênteses) nas palavras do campo de |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|----------------------------|----------------|--|
| | | pesquisa; 3. Verifique se o termo está buscando o termo no campo correto de pesquisa (a pesquisa (a) o campo livre pesquisa ou em múltiplas bases). |

Problemas para criar, assinar ou visualizar documentos

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|---|---|---|
| O editor de documentos internos não aparece | O navegador está com o bloqueio de pop-up ativo | Desative o bloqueio de pop-up do seu navegador. |
| Algumas partes do documento, ou todo ele, não permite edição | O modelo escolhido possui travamento de edição | Alguns modelos de documento possuem partes com edição bloqueada. Verifique se acredita que o documento seja editável. Se não, em contato com a área de referência para o assunto tratado pelo documento e sugira a revisão. |
| A unidade receptora do processo não consegue abrir um documento interno | O documento não foi assinado pela unidade geradora (minuta) | Entre em contato com a unidade geradora e solicite que assine o documento. Depois, envie o processo de volta solicitando documento assinado arquivado. |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|---|--|---|
| | | de um novo envio. |
| Erro – Unidade não possui endereço cadastrado | O cadastro da unidade está incompleto | Entre em co com a equi apoio técn (veja o cont em fale con ≤ https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/ > reporte o problema, preferencia e anexando “print” da te |
| O bloco de assinatura não está aparecendo para a chefia | O bloco de assinaturas não foi disponibilizado pela unidade geradora | Após criar o bloco e incl documento preciso disponibiliz para assina Mais orienta nos guias rápidos por funcionalid ≤ https://portal.sei.ufrj.br/capacitacao-e-orientacao/mais-e-guias/guias-rapidos/ >. |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|---|---|--|
| <p>Cargo não aparece na tela de assinaturas (aparece apenas funções como chefe, diretor, etc)</p> | <p>O cadastro do servidor está incompleto</p> | <p>Entre em contato com a equipe de apoio técnico (veja o contato em fale conosco em fale conosco em https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/), reporte o problema, preferencialmente anexando “print” da tela.</p> |
| <p>O tipo de documento a ser gerado não é listado pelo sistema</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. O modelo de documento nunca foi usado pela unidade SEI do usuário; ou 2. O modelo de documento possui utilização limitada a alguns setores; ou 3. O modelo de documento ainda não foi implantado pela unidade de referência. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Na tela de documentos clique no ícone verde (+) para expandir a lista de todos os modelos de documentos disponíveis. 2. Verifique se o modelo desejado encontra-se na lista de modelos de documentos implantados em https://portal.sei.ufrj.br/conteudo/g-sei/, caso positivo e considere que deveria ter |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|----------------|---|
| | | <p>permissão p criar o documento entre em co com a área referência r assunto trat pelo docum e sugira a alteração.</p> <p>3. Se consid que o mode deveria esta disponível p criação, sig orientações <u>Criar, Alterar</u> <u>Desativar</u> <u>Modelos de</u> <u>Documentos</u> <u>https://portal.sei.ufrj.br/catalogo-servicos/criar-alterar-desativar-modelos-de-documentos</u></p> |

Problemas para criar, visualizar ou enviar processos

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|--|---|---|
| O tipo de processo a ser iniciado não é listado pelo sistema | <p>1. O processo nunca foi autuado pela unidade SEI do usuário; ou</p> <p>2. O tipo processual possui autuação limitada a alguns setores específicos; ou</p> <p>3. O tipo processual ainda não foi implantado no SEI-UFRJ</p> | <p>1. Na tela de de processo clique no íc verde (+) pa expandir a l de todos os de processo disponíveis.</p> <p>2. Verifique tipo proces: desejado encontra-se lista de tipos processos ≤ https://portal.sei.ufrj.br/cons/g-sei/. Ca positivo e considere q deveria ter permissão p autuar o processo, e em contato a área de referência r assunto.</p> <p>3. Se consid que o tipo</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução proposta |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <p>processual deveria estar disponível para criação, siga as orientações</p> <p>Criar, Alterar ou Desativar Tipo de Processo https://portal.sei.ufrj.br/consumidor/catalogo-servicos/criar-alterar-desativar-tipo-de-processo</p> |
| Sistema não permite o envio do processo para unidade diferente da unidade de origem | Processo tem um retorno programado | Envie o processo de volta à unidade de origem e solicite que o reenvie sem a condição de retorno programado |
| Erro – Unidade não possui endereço cadastrado | O cadastro da unidade está incompleto | <p>Entre em contato com a equipe de apoio técnico (veja o conteúdo em fale conosco)</p> <p>https://portal.sei.ufrj.br/fale-conosco/</p> <p>reporte o problema, preferencialmente</p> |

| Mensagem de Erro/ Problema | Causa Provável | Solução pro |
|----------------------------|----------------|-----------------------------|
| | | e anexando “print” da te |

< <https://ufrj.br/>>

Desenvolvido por



Av. Pedro Calmon. nº 550 – Prédio da
Reitoria, 2º andar
Cidade Universitária – Rio de Janeiro, RJ –
CEP 21941-901
Telefone: +55 (21) 3938-9600

© 2025 Sistema Eletrônico de Informações < <https://portal.sei.ufrj.br/>>

[Ir para o topo ↑](#)