

# Manual de Boas Práticas do SEI - CGU

---

Perguntas e Respostas

## Equipe de elaboração

Lorena Ferrer Pompeu Cavalcanti

Coordenadora-Geral de Licitações, Contratos e Documentação

Guilherme Castro Júnior

Coordenador de Gestão Documental

Fernanda Cristina da Silva

Cristhyane Moreira dos Santos

Central de Atendimento ao Usuário do SEI

Brasília – DF  
Versão 1.0

MINISTÉRIO DA  
**TRANSPARÊNCIA E**  
**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**



# Sumário

<b>Apresentação .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Iniciando processos .....</b>	<b>2</b>
1.1 Quem pode inserir documentos?.....	2
1.2 O que é ID do documento no SEI?.....	2
1.3 Como digitalizar documentos externos?.....	2
1.4 Quais campos devo preencher no cadastramento?.....	2
1.5 O que é classificação por assuntos?.....	2
1.6 Quais os níveis de acesso permitidos?.....	3
1.7 Quando autenticar documentos externos?.....	5
1.8 Qual o tamanho do anexo e extensões permitidas?.....	5
1.9 Posso abrir processos genéricos?.....	5
1.10 O que é Base de Conhecimento?.....	6
<b>2. Assinatura de documentos.....</b>	<b>6</b>
2.1 Quando assinar documento?.....	6
2.2 Para que serve o Bloco de Assinatura?.....	6
<b>3. Operações básicas com documento.....</b>	<b>7</b>
3.1 Posso editar um documento interno assinado?.....	7
3.2 Quando cancelar documentos?.....	7
3.3 É possível excluir documentos?.....	8
3.4 Como referenciar documentos?.....	8
3.5 Posso mover um documento externo para outro processo?.....	9
<b>4. Operações Básicas com processos.....</b>	<b>9</b>
4.1 Quando utilizar o retorno programado?.....	9
4.2 Como relacionar processos?.....	10

4.3	Posso anexar um processo a outro?.....	10
4.4	Quando utilizar o bloco de reunião?.....	10
4.5	Quando concluir o processo na minha unidade?.....	11
4.6	Como reabrir o processo na unidade?.....	12
<b>5.</b>	<b>Recuperando informações.....</b>	<b>12</b>
5.1	Como pesquisar no SEI?.....	12
5.2	O que é Acompanhamento Especial?.....	14
5.3	Quando usar o Bloco Interno?.....	14
<b>6.</b>	<b>Usuários Externos.....</b>	<b>14</b>
6.1	Como conceder acesso externo ao processo e documentos?.....	14
<b>7.</b>	<b>Transição SGI x SEI.....</b>	<b>15</b>
7.1	Como converter um documento do SGI para o SEI?.....	15
7.2	Como converter um processo SEI para o SGI?.....	15
<b>8.</b>	<b>Devolução, Arquivamento e Descarte de vias físicas de documentos..</b>	<b>16</b>
8.1	O que fazer com a via física de um documento externo inserido no SEI?..	16
8.2	Como desarquivar a via física de um documento?.....	16
<b>9.</b>	<b>Novidades do SEI .....</b>	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b>Central de Atendimento ao Usuário do SEI .....</b>	<b>17</b>

## Apresentação

O SEI apresenta diversas novas maneiras de se trabalhar com processos e documentos, o que requer por parte de todos os usuários um maior conhecimento sobre suas ferramentas e uma maior padronização de procedimentos.

O objetivo do presente manual é responder às dúvidas mais frequentes dos usuários, ressaltando procedimentos úteis e funcionalidades que podem melhorar a gestão da informação nas áreas. Tomamos por base em sua elaboração as perguntas direcionadas à Central de Atendimento ao Usuário do SEI e as questões levantadas nas capacitações realizadas pela Coordenação de Gestão Documental - CGDOC.

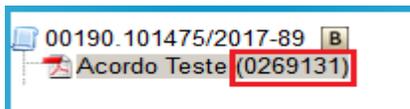
## 1. Iniciando processos

### 1.1 Quem pode inserir documentos?

No SEI, qualquer usuário pode iniciar novos processos e inserir documentos externos e internos em processos que estejam na sua unidade.

### 1.2 O que é ID do documento no SEI?

Todo documento, seja ele interno ou externo, quando inserido no SEI recebe automaticamente um número único de identificação, o qual é chamado ID do documento SEI ou Número SEI.



O ID-SEI é a forma mais direta de pesquisar e referenciar documentos no SEI, pois possibilita o acesso direto à informação desejada.

### 1.3 Como digitalizar documentos externos?

Para inserir um documento externo no SEI, deve-se digitalizar o documento no formato PDF com utilização de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres, em português). Dessa forma, todos os termos do documento serão pesquisáveis. Para instruções quanto à digitalização, consultar o [Manual de Digitalização](#) elaborado pela CGDOC.

### 1.4 Quais campos devo preencher no cadastramento?

O preenchimento dos dados cadastrais de cada documento inserido é fundamental para que a pesquisa do SEI funcione plenamente. Deve-se preencher o máximo de campos possível.

### 1.5 O que é classificação por assuntos?

Classificação por Assuntos se refere ao Código de Classificação de Documentos, instrumento de gestão documental utilizado para determinar prazos de guarda e eliminação de documentos. A utilização dessa ferramenta é fundamental para a gestão do acervo arquivístico da CGU.

## 1.6 Quais os níveis de acesso permitidos?

Ao incluir um documento no SEI, o usuário deverá classificá-lo quanto ao nível de acesso.

### **A regra é a transparência. O sigilo é exceção!**

Toda restrição de acesso à informação deve ser acompanhada de motivação clara, amparada em dispositivo legal.

Em regra, os processos receberão nível de acesso “Público”, devendo-se atribuir restrição de acesso apenas aos documentos, sejam eles externos ou internos.

Excepcionalmente, os processos podem receber nível de acesso ‘Restrito- Unidade’ na hipótese de Documentos Preparatórios (art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527/2011). Essa hipótese deve ser aplicada apenas aos processos e não aos documentos, os quais deverão ser avaliados para atribuição de restrição individualmente, de acordo com o teor das informações.



**Importante:** documentos com nível de acesso ‘Restrito – Unidade’ ficam acessíveis para todos os usuários da unidade que o gerou e para as unidades às quais foi enviado.

Ao se atribuir nível de acesso "Restrito" a um documento, todo o processo se "contaminará", passando o seu conteúdo integral a ser restrito.

Documentos classificados pela LAI (Art. 24 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) NÃO DEVEM, em hipótese alguma, serem inseridos no SEI.

O nível de acesso ‘Restrito-Usuário’, por se tratar de restrição mais rigorosa, será condicionado ao enquadramento de informação dentro de hipótese legal específica, [conforme rol disponibilizado na INTRACGU](#).

No caso dos documentos cadastrados pelos protocolos, estes receberão restrição de acesso do tipo ‘Restrito – Unidade’ na seguinte hipótese legal: “Protocolo Pendente de Análise de Restrição – Art. 6º, III, da Lei nº 12.527/2011”.

Somente as áreas técnicas às quais os documentos são destinados é que detêm a competência para definir níveis de acesso para os documentos, avaliando caso a caso as informações neles contidas. Com isso, as unidades, ao receberem processos novos cadastrados pelo Protocolo, deverão rever o nível de acesso dos **documentos** imediatamente, no momento de seu recebimento, atribuindo o nível de acesso pertinente de acordo com o teor da informação e a hipótese legal cabível.

A alteração no procedimento de cadastramento e atribuição de nível de acesso aos documentos se faz necessária para evitar que documentos com informações sujeitas a restrição legal de acesso tramitem, entre o momento de cadastramento e o recebimento pela unidade competente, com nível de acesso “Público”, de forma que a informação esteja protegida desde o início.

---

 Duvidas? Contate a Central de Atendimento ao Usuário do SEI!

---

## 1.7 Quando autenticar documentos externos?

Caso o documento inserido seja original, cópia autenticada em cartório ou cópia autenticada administrativamente, o usuário deve, após sua inserção, autenticar o documento, utilizando chave ICP-Brasil em atendimento à Lei nº 12.682 de 2012, clicando no ícone 



**Importante:** qualquer servidor poderá autenticar documentos utilizando chave ICP – Brasil.

Anote a lápis, no canto superior direito, o ID do documento no SEI e a Classificação por Assuntos do processo e encaminhe a via física ao protocolo.

## 1.8 Qual o tamanho do anexo e extensões permitidas?

O sistema SEI permite inserção de documentos com extensão .pdf, .xls, .png, .jpeg, dentre outras, no limite máximo de 200MB.

É recomendável que os documentos inseridos no SEI atendam aos requisitos do ePING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico. Maiores informações em [eping.governoeletronico.gov.br](http://eping.governoeletronico.gov.br).

Caso necessite inserir documentos com mais de 200MB, é preciso compactar e particionar os arquivos em formato .zip ou .rar, extensões também permitidas no SEI-CGU.

## 1.9 Posso abrir processos genéricos?

Evite a abertura de processos genéricos!

Um processo genérico seria aquele utilizado para colocar diversos documentos díspares sob um mesmo NUP. Exemplo: processo aberto para colocação de ofícios diversos com assuntos diferentes.

Inicie um processo escolhendo, sempre que possível, o tipo de processo correspondente dentre as opções listadas na tela 'Iniciar Processo'. Caso seja necessária a criação de uma nova tipologia de processo, a unidade interessada deverá solicitar à CGDOC, que avaliará a pertinência da demanda.

## 1.10 O que é a Base de Conhecimento?

A base de conhecimento permite orientar os usuários com informações, dicas e otimizações de fluxo de trabalho em determinados tipos de processo. As bases relacionadas a um tipo de processo podem ser consultadas por as unidades por meio do ícone: 



Para inserção ou alteração de Base de Conhecimento em um tipo de processo, contate a Central de Atendimento ao Usuário do SEI!

## 2. Assinatura de documentos

### 2.1 Quando assinar documento?

Todo documento interno no SEI deve ser assinado. Documentos não assinados são considerados minutas e, portanto, não podem ter o conteúdo visualizado por outras unidades, mesmo que tenham recebido o processo. Ou seja, documentos internos não assinados não são "oficiais". Portanto, lembre-se sempre de assinar seus documentos antes de enviar o processo para outra unidade.

Para assinar um documento, clique no ícone .

Um único documento pode ter quantas assinaturas forem necessárias. Caso o documento necessite de mais de uma assinatura de usuários de uma mesma unidade, basta que os mesmos assinem normalmente, na sequência desejada.

Para assinatura por usuários de outras unidades, verificar o próximo tópico 2.2.

### 2.2 Para que serve o Bloco de Assinatura?

O Bloco de assinatura deverá ser utilizado sempre que um documento precisar ser assinado por um ou mais usuários de unidades diferentes da que gerou o documento.



**Importante:** Ao criar um bloco de assinatura, determine as unidades que terão acesso e inclua os documentos. Lembre-se de disponibilizar o bloco para que as unidades tenham acesso ao conteúdo e realizem a assinatura.

É possível a inclusão de um mesmo documento em vários blocos diferentes, bem como a inclusão de documentos de processos diferentes em um mesmo bloco de assinatura.



**Importante:** Após assinatura dos documentos, a unidade deverá retornar o bloco à unidade responsável.

### 3. Operações básicas com documento

#### 3.1 Posso editar um documento interno assinado?

Para documentos que já foram assinados eletronicamente, a edição ficará disponível apenas enquanto a caneta referente à assinatura estiver amarela . Para a edição, deve-se clicar no ícone  disponível na barra de menu da tela do documento.

Após a edição do documento é necessário realizar novamente a assinatura.

Não é possível editar um documento que tenha sido acessado por outra unidade, ou seja, se outra unidade que não a geradora do documento acessar o mesmo ou o processo onde consta este documento, a caneta de assinatura ficará preta  e a edição do documento não será mais possível.

#### 3.2 Quando cancelar documentos?

Os documentos oficiais, ou seja, documentos contendo assinatura eletrônica, apenas poderão ser cancelados mediante determinação formal do dirigente da unidade afirmando a nulidade do documento.

O ícone para cancelar um documento é: 

O usuário deverá formalizar sua ação fazendo o uso do TERMO DE CANCELAMENTO DE DOCUMENTO, que deverá ser preenchido corretamente com a indicação do número SEI do documento que será cancelado. Apenas servidores possuem perfil no sistema para realizar cancelamento de documentos.

### 3.3 É possível excluir documentos?

Qualquer documento externo inserido no processo poderá ser excluído pela unidade geradora do mesmo, desde que ainda não tenha sido visualizado ou enviado a outras unidades. Para excluir o documento, basta clicar no ícone 

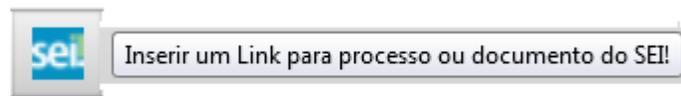
Minutas de documentos e documentos assinados que ainda não foram enviados ou visualizados por outras unidades também podem ser excluídos.

Um documento excluído deixa de aparecer na árvore de documentos do processo e o seu conteúdo não é mais acessível.

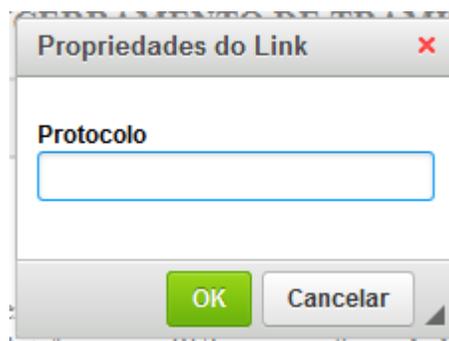
### 3.4 Como referenciar documentos?

O SEI permite que documentos e processos sejam referenciados dentro de um documento que está sendo gerado.

Ao editar um documento, localize o ícone abaixo de para referenciar processos e documentos na tela de edição do documento (dentro do editor).



Em seguida, indique o número SEI do documento ou NUP do Processo que será referenciado na caixa indicada 'Protocolo'.



Após a inserção deste número, o documento exibirá em formato de link para o documento ou processo indicado dentro do Sistema SEI.

### 3.5 Posso mover um documento externo para outro processo?

Apenas a CDGOC possui permissão para mover documentos externos de um processo para outro. Isso pode ser necessário no caso de documentos que foram inseridos erroneamente em um processo.

## 4. Operações Básicas com processos

### 4.1 Quando utilizar o retorno programado?

Esta funcionalidade é útil para controlar prazos para demandas urgentes, legais ou regimentais e permite informar aos destinatários que o processo possui prazo de resposta à demanda. Para enviar um processo com data para retorno (resposta), basta determinar na tela de 'envio de processo' um prazo em dias ou uma data certa.

Como regra geral, a unidade demandada com prazo em um processo não pode concluí-lo ou enviá-lo para terceiros, exceto se o processo for mantido aberto na unidade atual, podendo, neste caso, definir um outro prazo para a unidade destinatária, controlando assim os prazos 'em cascata'.



**ATENÇÃO:** a unidade que recebe processo com retorno programado não consegue concluir o processo enquanto não o retornar à unidade solicitante.

## 4.2 Como relacionar processos?

O relacionamento de processos permite manter processos com alguma ligação entre si relacionados um ao outro de forma lógica, mantendo-se sua autonomia.



Não há hierarquia entre processos relacionados.

## 4.3 Posso anexar um processo a outro?

A anexação de processos possibilita juntar, de maneira permanente, processos do mesmo tipo, com o mesmo interessado e com o mesmo objetivo. O processo anexado se torna parte do processo ao qual ele foi juntado, deixando de ter independência e não permitindo mais nenhuma ação isolada, tal como inclusão de novos documentos.

Para que a anexação possa ser realizada, o processo a ser anexado não pode ter processos anexos a ele e deve estar aberto somente na unidade que efetuará a operação.

Como regra, o processo mais novo é anexado ao mais antigo, de modo que o mais novo passe a compor a árvore de documentos do mais antigo.



**ATENÇÃO:** caso o processo a ser anexado tenha nível de acesso 'Restrito – Unidade', o processo principal será "contaminado" por esse nível.

## 4.4 Quando utilizar o bloco de reunião?

O Bloco de reunião permite que uma unidade disponibilize, sem a necessidade de envio, processos, inclusive com nível de acesso 'Restrito – Unidade', para que outras unidades tenham conhecimento do conteúdo, com a finalidade de serem discutidos em reuniões ou para decisão colegiada. É possível inclusive visualizar minutas de documentos.

## 4.5 Quando concluir o processo na minha unidade?

Para concluir um processo, basta clicar no ícone  'Concluir Processo'

O processo pode ser concluído na unidade por dois motivos:

- A unidade concluiu sua etapa no processo.
- O processo já alcançou seu objetivo em todas as unidades e deverá ser concluído na última unidade em que estiver aberto.

Importante: a conclusão do processo em uma unidade não acarreta a conclusão nas demais unidades nas quais esteja aberto.

É fundamental que sejam fechados todos os processos cuja instrução já foi concluída; caso contrário, para fins de estatística, o tempo em que eles permanecerem abertos desnecessariamente na unidade será computado como se os processos estivessem em andamento.



**ATENÇÃO:** concluir um processo não é a mesma coisa que arquivar um processo. Os processos do SEI são apenas concluídos e somente as vias físicas são arquivadas. A temporalidade dos documentos começa a contar a partir do momento em que o processo é concluído em todas as unidades.

Para recuperar futuramente um processo concluído na unidade, basta colocá-lo em acompanhamento especial ou em Bloco Interno, antes de concluí-lo. É possível também recuperar o processo pelo menu 'Estatísticas' - 'Unidade' - 'Processos com andamento fechado na unidade ao final do período'.

## 4.6 Como reabrir o processo na unidade?

A reabertura do processo se dá por meio do ícone .

Somente é possível reabrir um processo que já tenha passado pela unidade em que a operação é efetuada.



Não é necessário solicitar novo trâmite para reabrir um processo que já tenha tramitado pela área.

## 5. Recuperando informações

### 5.1 Como pesquisar no SEI?

Para pesquisar dentro do SEI, basta digitar palavras ou termos numéricos no campo de pesquisa que se localiza na Barra de Ferramentas do sistema. A pesquisa retornará uma lista de todos os processos e/ou documentos em que o termo pesquisado aparece.

A pesquisa busca as informações para apresentar no resultado nos seguintes campos:

- No corpo dos documentos criados no próprio processo (tipo de documento, número, data, texto, sigla, assinatura, tudo que se visualiza no documento pode ser pesquisado);
- Nos documentos externos digitalizados com processamento de OCR - Reconhecimento Ótico de Caracteres (se sua unidade digitaliza documentos, certifique-se que a opção de OCR está ativa no programa de escaneamento);
- Nos documentos externos de texto (planilhas, txt, html, doc, docx, xls, pdf, etc.);
- Nos dados cadastrais de processos e documentos.

Ao digitar o número de um processo ou de um documento específico no campo de pesquisa livre, o SEI abre a árvore do processo ou o documento em questão.

Para saber+ Menu Pesquisa

Pesquisa livre do SEI.

Na página de pesquisa estruturada você pode refinar a busca inserindo outros critérios de pesquisa, como Interessado/Remetente, Assinante, Especificação/Descrição, Assunto, Unidade, etc.

Ressalte-se que a barra superior da pesquisa estruturada retorna apenas informações do corpo dos documentos, não de dados cadastrais.

#### Pesquisa

**Pesquisar em:**  Documentos Gerados  Documentos Externos  Com Tramitação na Unidade Pesquisar

Órgão Gerador:

Unidade Geradora:

Assunto:

Assinatura / Autenticação:

Contato:

**Especificação / Descrição:**  ?

Obs. desta Unidade:  ?

Nº SEI:  (Processo / Documento)

Tipo do Processo:

Tipo do Documento:

Número / Nome na Árvore:

Data do Processo / Documento:  Período explícito  30 dias  60 dias

Usuário Gerador:

Pesquisa estruturada no SEI.



**ATENÇÃO:** Processos e documentos restritos são pesquisáveis pelas unidades nas quais tramitaram e pelas unidades de protocolo. No caso das unidades de Protocolo, o conteúdo do documento não é acessível.



A pesquisa não recupera dados de processos e documentos 'Restrito - Usuário.'

## 5.2 O que é Acompanhamento Especial?

O acompanhamento especial permite manter sempre disponível para visualização processos públicos e/ou restritos, ainda que tenham sido concluídos na unidade. Para incluir em bloco de acompanhamento especial, clique no ícone 

Com a criação de grupos de acompanhamento, é possível definir os melhores critérios para monitorar os processos de maneira mais acessível. Quando um processo é incluído em grupo de acompanhamento especial, esta informação não fica registrada no histórico 'andamento do processo'.

## 5.3 Quando usar o Bloco Interno?

Os Blocos internos servem para organizar, dentro de uma unidade, processos que possuam alguma ligação entre si, permitindo a inclusão de vários processos em um único bloco. Quando adicionamos ou retiramos um processo de um Bloco Interno, o SEI registra esta ação no 'andamento do processo'.

## 6. Usuários Externos

### 6.1 Como conceder acesso externo ao processo e documentos?

O sistema SEI permite conceder acesso a usuários externos ao órgão que necessitem visualizar ou sejam interessados em um processo.

Para permitir acesso externo, é necessário que o usuário interessado realize cadastro prévio no SEI e apresente documentação solicitada.

O Protocolo Central realizará a liberação deste acesso.

Logo que feita a liberação, a unidade responsável por disponibilizar o processo deverá selecionar o ícone: 

O sistema abrirá a tela de gerenciamento de acesso externo. O campo destinatário deverá ser preenchido e selecionado assim que aparecer entre os nomes cadastrados.

Informe o motivo da concessão do acesso e determine um período para disponibilização do processo. Insira sua senha para confirmar a operação.



**ATENÇÃO:** NÃO CONCEDA ACESSO A PESSOAS QUE NÃO POSSUEM CADASTRO PRÉVIO NO SISTEMA, SOB PENA DE RESPONSABILIZAÇÃO.

Caso o usuário externo precise assinar documento em processo no SEI, deve-se selecionar, no menu do documento a ser assinado, o ícone 

## 7. Transição SGI x SEI

### 7.1 Como converter um documento do SGI para o SEI?

Compete à unidade avaliar se a conversão deve ser feita ou não. Recomenda-se que a digitalização e captura no SEI ocorra para processos que tenham previsão de arquivamento superior a um ano.

---

 Dúvidas? Consulte a Instrução Normativa nº 01, item 13.

---

### 7.2 Como converter um processo SEI para o SGI?

Caso seja necessária a migração de um processo do SEI para o SGI, o Protocolo Setorial ou Regional deverá gerar um .pdf do processo e solicitar ao Protocolo Central a abertura de processo no SGI, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA da CGU.

## 8. Devolução, Arquivamento e Descarte de vias físicas de documentos

### 8.1 O que fazer com a via física de um documento externo inserido no SEI?

Após a inserção do documento digitalizado original ou autenticado pelas áreas, deve-se anotar no canto superior direito da via física, o ID do documento no SEI (número sei), o código de classificação do processo e encaminhar, via livro de protocolo, para a unidade protocolizadora (Protocolo Central ou Protocolos das unidades regionais) para arquivamento.

O setor responsável pelo arquivamento receberá o documento no próprio sistema, devendo o solicitante acompanhar pessoalmente o procedimento de recebimento.

Os documentos em papel recebidos que sejam originais ou cópias autenticadas em cartório serão devolvidos ao remetente pelas unidades protocolizadoras, após trinta dias de seu recebimento, conforme § 3º, inciso III, alínea “a” do art. 12 do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.

Os documentos em papel recebidos que sejam cópias autenticadas administrativamente ou cópias simples serão descartados após realizada a sua digitalização.

Em alguns casos específicos, os documentos serão mantidos sob guarda do órgão, quando se justifique essa opção, mediante manifestação do dirigente da unidade.

### 8.2 Como desarquivar a via física de um documento?

Para solicitar o desarquivamento da via física que se encontra arquivada no Setor de Arquivo da CGU, o solicitante deverá acessar o documento no SEI e clicar no ícone  'Desarquivar' .

Em seguida, deverá entrar em contato com o setor de Arquivo para combinar a retirada da via física. No ato da retirada, o usuário solicitante efetuará a retirada mediante senha no sistema.

## 9. Novidades do SEI

A página de novidades do SEI é utilizada para divulgação de novos procedimentos e boas práticas de Gestão Documental. Visite-a constantemente para se manter atualizado.

A página de novidades pode ser acessada clicando-se no ícone  no canto direito superior da tela de Controle de Processos.

## 10. Central de Atendimento ao Usuário do SEI

A equipe da Central de atendimento ao usuário do SEI na CGU está disponível para atendimento e orientações pelos seguintes meios:



E-mail: [sei@cgu.gov.br](mailto:sei@cgu.gov.br)



Telefone: 2020-6982