

# **Curso de Serviço Eletrônico de Informações SEI**



## NOME DO CURSO:

### Serviço Eletrônico de Informações SEI

O processo de modernização e digitalização da administração pública brasileira exige o domínio pleno do Serviço Eletrônico de Informações, plataforma essencial para a gestão documental, tramitação de processos administrativos e eficiência operacional do Estado. O domínio técnico desta ferramenta permite que servidores públicos, gestores, consultores, advogados e profissionais envolvidos em contratos governamentais compreendam minuciosamente a produção, tramitação, assinatura e instrução de documentos eletrônicos, garantindo a conformidade legal, a transparência pública e a otimização do fluxo de trabalho operacional nos órgãos governamentais de todas as esferas institucionais.

#ServicoEletronicoDeInformacoes #SEI  
#GestaoDocumental #ProcessoEletronico #AdministracaoPublica  
#GovernoDigital #ProcessoAdministrativo #TramitacaoDocumental  
#EficienciaPública #DireitoAdministrativo

## O QUE VOCÊ VAI APRENDER:

- Fundamentos normativos e legais do processo administrativo eletrônico no setor público
- Navegação avançada, parametrização e organização de unidades no sistema SEI
- Produção, redação, formatação e edição de documentos nativos digitais e modelos

- Digitalização, indexação, captura e autenticação de documentos externos arquivados
- Gerenciamento do fluxo de tramitação, atribuição de blocos e acompanhamento especial
- Mecanismos de assinatura eletrônica, controle de acesso e níveis de restrição de visibilidade
- Instrução do processo administrativo, juntada, apensamento, anexação e desentranhamento
- Operação do módulo de usuários externos, peticionamento e intimação eletrônica

#### PÚBLICO-ALVO:

- Servidores públicos federais, estaduais e municipais de todos os poderes e órgãos
- Gestores, diretores e coordenadores operacionais da administração pública direta e indireta
- Advogados, procuradores, consultores jurídicos e especialistas em Direito Administrativo
- Assessores administrativos, secretários e técnicos operacionais que instruem processos públicos
- Fornecedores, empreiteiros e prestadores de serviços que realizam peticionamento eletrônico

Módulo 1: Introdução ao Sistema Eletrônico de Informações e Governança Digital

Aula 1.1: Contexto Histórico e Transformação Digital na Administração Pública A evolução da gestão documental na administração pública brasileira reflete a necessidade premente de superação da burocracia baseada em suporte físico de papel, cuja manutenção histórica gerou custos elevados de armazenamento, lentidão na tramitação processual e vulnerabilidade na preservação do acervo documental do Estado. No cenário contemporâneo, a transformação digital tornou-se um vetor estratégico de governança, impulsionado pela exigência de maior celeridade, eficiência e transparência nas ações governamentais. O desenvolvimento do Serviço Eletrônico de Informações surge como marco estruturante nesse processo de transição, permitindo a substituição gradual do processo administrativo físico pelo processo eletrônico de forma padronizada em centenas de órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

Compreender o contexto histórico dessa mudança exige a análise das políticas públicas de governo digital implementadas no Brasil a partir dos anos 2000, que buscaram integração sistêmica, interoperabilidade entre plataformas e redução drástica do gasto público operacional. A transição para o meio eletrônico não representa apenas a simples conversão de documentos para formato digital, mas uma profunda reengenharia dos fluxos de trabalho institucionais, redefinindo papéis operacionais, prazos de resposta e mecanismos de fiscalização pelo cidadão e órgãos de controle. O impacto profissional dessa mudança reflete-se na necessidade contínua de atualização dos agentes públicos para

operar ambientes virtuais seguros, estruturados sob princípios de rastreabilidade integral.

A prática operacional demonstra que a resistência inicial à substituição dos autos físicos em papel cedeu espaço à otimização das rotinas de instrução e análise probatória. Erros comuns no período de transição envolveram a duplicação desnecessária de registros digitais e físicos, gerando retrabalho e insegurança jurídica na manutenção da memória institucional. A boa prática determina o alinhamento absoluto aos normativos da governança digital, compreendendo que a eficácia administrativa depende do correto manuseio das ferramentas tecnológicas institucionais desde a origem do processo administrativo.

Aula 1.2: Marco Legal do Processo Administrativo Eletrônico no Brasil A sustentação jurídica do processo administrativo eletrônico repousa sobre um arcabouço normativo rígido, desenhado para conferir validade formal, autoria, integridade e legalidade a todos os atos praticados em ambiente digital. Dentre os diplomas legais de sustentação sobressai a Lei de Acesso à Informação, a Lei do Processo Administrativo Federal e a Lei de Governo Digital, além de decretos específicos que regulamentam a tramitação eletrônica de documentos na administração direta, autárquica e fundacional. Essas normas definem o dever constitucional da publicidade concomitante à proteção dos dados pessoais e sigilos operacionais devidamente fundamentados pela autoridade competente.

A consolidação de parâmetros legais assegura que o documento produzido no ambiente eletrônico possua o mesmo valor probatório

daquele confeccionado em meio físico tradicional, desde que observadas as garantias de autoria e inalterabilidade contidas nas normativas de regência. A aplicação técnica das regras legais exige do usuário a constante identificação do nível de acesso adequado aos processos instruídos, evitando a exposição indevida de dados resguardados por sigilo ou legislação protetiva de direitos individuais. O impacto jurídico do descumprimento dessas diretrizes abrange desde a nulidade do ato administrativo até a responsabilização funcional direta do agente responsável.

No cotidiano das unidades administrativas, observa-se que falhas recorrentes derivam do desconhecimento da fundamentação legal exigida ao instaurar processos sob restrição de acesso. A boa prática operacional orienta que toda e qualquer limitação à visibilidade do processo seja formalmente motivada com base em dispositivo legal específico, registrado diretamente nos campos de qualificação do sistema. A correta fundamentação jurídica previne contestações judiciais e administrativas, preservando a higidez processual e garantindo a devida proteção às informações confidenciais sob guarda da instituição.

**Aula 1.3: Conceito de Processo Eletrônico, Documento Nato-Digital e Digitalizado** No ambiente da gestão pública contemporânea, a correta diferenciação entre os tipos de suporte e origem dos documentos constitui requisito essencial para a manutenção da cadeia de custódia e validade jurídica dos autos. O processo eletrônico consiste no conjunto de atos administrativos ordenados, produzidos e registrados exclusivamente em meio digital. Dentro

dessa estrutura, o documento nato-digital é aquele criado originalmente em formato eletrônico dentro do próprio sistema ou importado com assinatura digital válida, mantendo sua autenticidade nativa. Por outro lado, o documento digitalizado resulta da conversão de um suporte físico em imagem digital, exigindo procedimentos formais de verificação e atestação de conformidade com o original.

A explicação técnica acerca da gestão desses documentos envolve o rigoroso cumprimento das normas de arquivologia e governança da informação. Documentos nato-digitais possuem preservação simplificada e garantias de integridade estrutural intrínsecas ao sistema onde foram gerados, enquanto os digitalizados demandam rigor no processo de captura, com definição correta de resolução, formato de arquivo e metadados descritivos. As implicações da gestão incorreta dessas modalidades impactam diretamente o tempo de guarda temporal, a celeridade probatória e a capacidade de auditabilidade das operações administrativas e financeiras promovidas pelo Estado.

Exemplos reais observados nas rotinas administrativas demonstram que a digitalização inadequada de documentos físicos sem o correto atesto de conferência gera arguição de nulidade por ausência de autenticidade formal. O erro comum reside em tratar documentos digitalizados como se fossem nato-digitais, ignorando a inclusão do termo de autenticação correspondente firmado por servidor detentor de fé pública. A boa prática determina que a equipe operacional realize a conferência minuciosa dos metadados

e aplique a chancela institucional adequada no ato da inclusão do documento digitalizado no sistema.

Aula 1.4: Princípios Fundamentais: Transparência, Eficiência, Autenticidade e Integridade A operação de plataformas de processo eletrônico deve obrigatoriamente estar subordinada aos princípios basilares do Direito Administrativo, refinados sob a ótica da tecnologia da informação. O princípio da transparência determina que a visibilidade dos atos públicos seja a regra geral, ficando a restrição restrita às hipóteses legais taxativas. A eficiência traduz-se na celeridade dos trâmites, eliminação de etapas redundantes e redução expressiva no uso de insumos materiais. Já a autenticidade garante a certeza quanto à autoria do ato praticado, ao passo que a integridade assegura que o documento não sofreu adulteração, exclusão ou supressão indevida ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Sob o aspecto operacional, a implementação desses princípios exige que os usuários compreendam a responsabilidade vinculada ao uso de suas credenciais de acesso, que são pessoais e intransferíveis. A utilização de mecanismos de criptografia, chaves públicas e registros de auditoria no sistema garante que qualquer alteração no fluxo processual seja indelevelmente gravada no histórico de tramitação. O impacto profissional do domínio desses conceitos se traduz na atuação ética, transparente e em perfeita consonância com as diretrizes do controle interno e externo da administração pública.

Na prática operacional diária, falhas graves ocorrem quando servidores compartilham senhas individuais ou realizam juntadas de documentos sem a devida verificação de integridade formal. A contextualização desse cenário evidencia a vulnerabilidade gerada na instrução processual quando os princípios de autenticidade não são observados rigorosamente. A boa prática recomenda o uso individualizado e seguro das credenciais, o encerramento da sessão de trabalho ao se afastar do terminal e a verificação constante do histórico de eventos dos processos sob sua responsabilidade.

Aula 1.5: Arquitetura Geral do Sistema SEI e Papel da Unidade Administrativa A estrutura do Serviço Eletrônico de Informações é construída sobre um modelo descentralizado de Unidades Administrativas, que representam os setores, divisões, departamentos e coordenações organizacionais cadastradas na hierarquia do órgão. Cada unidade funciona como um centro autônomo de recebimento, produção, autuação, instrução e tramitação de processos administrativos. A arquitetura da plataforma possibilita a visibilidade compartilhada e a atuação concomitante de múltiplos setores sobre o mesmo processo, rompendo com o paradigma linear estrito que caracterizava a tramitação física de papéis em pastas físicas.

A compreensão técnica dessa arquitetura requer o entendimento de como as permissões de acesso, atribuições de processos e fluxos operacionais são distribuídos de acordo com o perfil funcional cadastrado para cada usuário. As unidades administrativas atuam como custódias temporárias dos processos abertos ou recebidos,

possuindo a prerrogativa de criar novos documentos, assinar minutas, conceder credenciais de acesso e realizar a remessa formal para outras instâncias organizacionais. A correta distribuição da carga de trabalho entre as unidades impacta diretamente a produtividade global da instituição e a taxa de cumprimento dos prazos legais.

Um erro comum em secretarias operacionais é a manutenção de processos paralisados em unidades sem a devida atribuição a um servidor responsável ou o esquecimento de processos abertos sem conclusão formal. Na prática diária, esse tipo de falha compromete os indicadores de desempenho institucionais e gera atrasos nas respostas ao cidadão. A boa prática consiste em manter rotinas diárias de triagem da tela principal da unidade, organizando os processos recebidos, atribuindo responsabilidades nominais e concluindo a tramitação na unidade assim que a ação administrativa do setor for integralmente satisfeita.

## Módulo 2: Interface, Navegação e Configurações Iniciais do Usuário

**Aula 2.1: Estrutura da Tela Principal, Painéis de Controle e Menos de Navegação** A interface operacional do Serviço Eletrônico de Informações foi desenvolvida para priorizar a usabilidade e a rápida visualização da carga de trabalho da unidade administrativa. A tela principal é composta pelo menu do sistema à esquerda, pela barra de busca rápida no topo e pela área central onde estão localizados os painéis de controle, divididos essencialmente entre processos recebidos e processos gerados na unidade. O domínio da identificação visual de cada ícone e indicador de status presente

nessa tela inicial é fundamental para que o usuário consiga priorizar demandas urgentes e gerenciar o volume de documentos pendentes de manifestação.

Sob o ponto de vista da navegação técnica, a árvore do processo representa a estrutura visual hierárquica onde todos os documentos anexados ao longo do tempo são organizados em ordem cronológica estrita. A barra de ferramentas superior do processo exibe as funcionalidades executáveis, tais como incluir documento, tramitar, assinar, atribuir, bloco de reunião e controle de acessos. A otimização do tempo de trabalho do servidor depende diretamente do domínio dessas ferramentas de controle visual, que evitam cliques desnecessários e navegações redundantes pelos menus do sistema.

No ambiente de trabalho diário, é comum que novos usuários se sintam sobrecarregados com a quantidade de processos listados na tela da unidade, perdendo a visão de prioridade das demandas urgentes. A má gestão da tela inicial decorre frequentemente da falta de utilização de filtros e da não categorização do acervo setorial. A boa prática orienta a personalização do fluxo visual, mantendo a tela inicial limpa por meio da conclusão de processos já finalizados no setor e da correta utilização das ferramentas de marcação visual para demandas prioritárias.

**Aula 2.2: Configuração de Perfil do Usuário e Preferências do Sistema** O perfil do usuário no sistema é o conjunto de dados cadastrais, atribuições operacionais e permissões institucionais vinculadas ao seu registro funcional. A correta configuração desse

perfil assegura que o servidor tenha acesso às funcionalidades compatíveis com suas atribuições contratuais ou regimentais. Nas configurações de preferências do sistema, o usuário pode personalizar parâmetros de visualização, tais como o número de processos exibidos por página, o recebimento de notificações e os dados do rodapé de assinaturas associados à sua lotação oficial.

A dimensão técnica da gestão do perfil envolve a atualização constante dos dados de identificação e cargo ocupado, elementos que figuram diretamente no cabeçalho e rodapé dos documentos produzidos e nas chaves de validação das assinaturas eletrônicas. O perfil do usuário está estritamente vinculado às unidades onde possui permissão de acesso liberada pelo administrador local do sistema. Alterações de lotação, remoções temporárias ou nomeações para cargos de chefia exigem a imediata atualização desses parâmetros para evitar o exercício indevido de competências administrativas no sistema.

Um erro comum em órgãos públicos ocorre quando um servidor promovido ou transferido continua assinando documentos na unidade anterior por falta de atualização cadastral de seu perfil. Essa inconsistência gera dúvidas quanto à validade do ato praticado e exige termos de retificação na instrução processual. A boa prática determina que o usuário verifique periodicamente suas configurações de perfil e solicite a revogação de acessos a unidades nas quais não exerça mais atividades funcionais regulares, garantindo a integridade dos registros de auditoria.

Aula 2.3: Pesquisa Textual Avançada e Filtros de Localização de Processos A capacidade de localizar de forma rápida e precisa um processo ou documento específico no acervo do sistema é condicionada ao domínio das ferramentas de pesquisa avançada. A busca simples localizada no topo da tela permite a pesquisa por número de processo ou palavras-chave diretas, enquanto a tela de pesquisa avançada disponibiliza múltiplos filtros combinados, tais como tipo de processo, interessado, unidade geradora, intervalo de datas de autuação, assunto e teor do texto interno contido nos documentos nativos digitais.

A técnica de pesquisa avançada utiliza operadores lógicos e combinações de campos para filtrar milhares de registros em segundos, poupando tempo operacional das equipes de instrução. A assertividade na busca exige o entendimento da indexação de metadados realizada durante a criação dos documentos e autuação dos processos. O impacto da utilização eficiente desses filtros reflete-se na celeridade da prestação de informações a órgãos de controle, advogados e cidadãos, eliminando a dependência do conhecimento memorístico dos servidores veteranos sobre onde estariam determinados autos.

Em rotinas administrativas intensas, erros frequentes ocorrem quando os usuários realizam buscas genéricas por palavras comuns, gerando listas extensas com milhares de resultados irrelevantes. Outro erro comum é a grafia incorreta do número do processo sem a devida observância da formatação do número único de protocolo. A boa prática orienta o uso de aspas para termos

compostos exatos e o cruzamento sistemático do filtro de tipo de processo com o intervalo de datas, refinando a busca para obter resultados exatos em tempo reduzido.

Aula 2.4: Gestão da Tela Inicial: Blocos de Acompanhamento e Marcadores A organização do fluxo de trabalho na tela inicial da unidade administrativa pode ser drasticamente aprimorada mediante a utilização estratégica de marcadores coloridos e blocos de acompanhamento especial. Os marcadores são etiquetas visuais configuráveis pela unidade que permitem categorizar os processos segundo critérios operacionais internos, como prioridade legal, fase de análise, projeto específico ou tipo de ação pendente. Os blocos de acompanhamento especial, por sua vez, permitem monitorar processos de alto interesse mesmo após a sua tramitação para outras unidades do órgão.

A explicação técnica sobre essas ferramentas reside no fato de que elas funcionam como sinalizadores visuais e organizacionais que não alteram a estrutura intrínseca do processo, mas facilitam a gestão de projetos complexos pela equipe do setor. A sinalização visual por cores evita que processos com prazos críticos fiquem perdidos em meio à lista geral de processos recebidos. O impacto profissional da aplicação desses recursos é refletido no aumento da produtividade setorial e no rigoroso cumprimento dos cronogramas e prazos normativos.

Observa-se com frequência a utilização de um número excessivo de marcadores sem padronização de significado no setor, o que gera confusão e anula o benefício visual da ferramenta. Outra falha

recorrente é manter marcadores desatualizados em processos cujas etapas indicadas já foram concluídas. A boa prática prescreve a criação de uma legenda padronizada de marcadores acordada entre os membros da equipe e a revisão semanal da tela inicial para remoção ou atualização das etiquetas visuais aplicadas aos processos.

Aula 2.5: Sistema de Notificações, Prazos e Alertas do Sistema O controle tempestivo dos prazos administrativos é assegurado no sistema através do mecanismo de atribuição de prazos, alertas e notificações associados aos processos tramitados e recebidos. Ao tramitar ou despachar um processo, o sistema possibilita a fixação de prazos para resposta ou cumprimento de exigência pela unidade de destino. Além disso, o sistema disponibiliza alertas visuais e ícones indicativos quando um processo atinge ou ultrapassa a data limite estabelecida, permitindo o gerenciamento focado na mitigação de atrasos institucionais.

A operação técnica do módulo de controle de prazos requer atenção na definição do tipo de prazo estipulado, se contado em dias úteis ou corridos, em perfeita harmonia com as normas do processo administrativo aplicável à esfera governamental respectiva. A contagem dos prazos integrados ao sistema constitui elemento probatório em caso de aplicação de sanções contratuais, perda de prazos recursais ou mora na concessão de direitos a terceiros. A precisão do acompanhamento dos alertas visa resguardar a eficiência da administração e os direitos dos administrados.

A falha mais comum cometida pelos operadores do sistema é ignorar os ícones de alerta de prazo vencido na tela da unidade ou cadastrar prazos sem alinhamento à legislação reguladora da matéria em análise. Esse descaso pode acarretar preclusão temporal e prejuízos operacionais irreversíveis. A boa prática recomenda o monitoramento diário do painel de prazos e a imediata sinalização às chefias diretas caso haja risco de descumprimento de prazos regimentais vinculados a processos sob responsabilidade da unidade.

### Módulo 3: Autuação e Iniciação de Processos Administrativos

Aula 3.1: Tipologia Documental e Escolha Adequada do Tipo de Processo A fase de autuação de um novo processo administrativo no sistema inicia-se com a correta seleção do tipo de processo na árvore de classificações pré-configurada pelo órgão. A tipologia documental define a taxonomia, os prazos de guarda temporal, o fluxo genérico de tramitação e o nível de restrição padrão que acompanhará a demanda. A escolha do tipo correto é determinante para a correta categorização do assunto e para a futura recuperação da informação pelos sistemas de arquivo institucional e bases de dados do governo.

Sob o aspecto técnico, cada tipo de processo possui vínculo direto com a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo adotada pelo Poder Público. Selecionar um tipo equivocado implica atribuir ao processo uma temporalidade de guarda inadequada, o que pode levar à eliminação precoce de documentos históricos ou à retenção desnecessária de autos que poderiam ser

descartados segundo a lei. O impacto profissional de uma autuação bem executada garante a hígidez arquivística e a consistência dos relatórios estatísticos de gestão.

Um erro recorrente praticado por usuários é a autuação sistemática de processos sob tipos genéricos ou inadequados à finalidade real do pedido, apenas para agilizar o preenchimento inicial. Essa prática compromete as estatísticas operacionais do órgão e dificulta a localização futura do processo por outros setores. A boa prática exige a consulta prévia do manual de tipologia documental da instituição e a seleção precisa do tipo correspondente ao objeto exato do requerimento formulado.

Aula 3.2: Cadastramento de Metadados: Especificação, Assunto e Interessados Durante a autuação, o preenchimento do formulário de abertura exige a inserção criteriosa dos metadados processuais básicos: especificação, assunto detalhado e identificação dos interessados. A especificação deve conter um resumo claro e conciso do objeto do processo, enquanto o assunto utiliza a codificação taxonômica padronizada do órgão. O cadastramento dos interessados requer a busca minuciosa na base de dados do sistema por pessoas físicas ou jurídicas previamente cadastradas, utilizando CPF ou CNPJ, para evitar a duplicação de cadastros no banco de dados.

A precisão na inclusão dos metadados reveste-se de relevância técnica decisiva, visto que essas informações constituem as chaves primárias de indexação e busca no sistema. A inclusão incorreta do número de documento do interessado impede que este acompanhe

o processo via módulo externo ou receba intimações eletrônicas com validade jurídica. A qualificação rigorosa dos interessados e do objeto garante a celeridade das notificações operacionais e impede equívocos de identificação ao longo da tramitação.

O erro mais severo nesta fase é o cadastramento de interessados com nomes abreviados, sem a inserção do número de identificação oficial, ou a digitação de especificações genéricas como "solicitação" ou "documentos". Essa deficiência inviabiliza o controle eficiente da informação. A boa prática determina que a especificação traga elementos concretos que identifiquem a demanda específica e que os interessados sejam inseridos após verificação formal do documento de identificação apresentado.

Aula 3.3: Níveis de Acesso: Público, Restrito e Sigiloso A definição do nível de acesso no ato da autuação e ao longo de toda a instrução processual é um dos aspectos de maior responsabilidade ética e jurídica no uso do sistema. Os processos e documentos podem ser qualificados em três níveis de visibilidade: Público, onde o acesso é irrestrito a qualquer cidadão; Restrito, onde o acesso é limitado aos servidores do órgão ou às partes interessadas mediante fundamentação legal; e Sigiloso, cujo acesso é extremamente restrito e exige credencial de segurança específica concedida por autoridade competente.

A explicação técnica sobre a gestão dos níveis de acesso vincula-se ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A atribuição indevida de nível restrito a processos que deveriam ser públicos configura violação

ao princípio constitucional da publicidade. Por outro lado, a autuação em nível público de processos que contenham dados pessoais sensíveis, segredos industriais ou informações estratégicas de segurança pode acarretar responsabilização civil, administrativa e penal do servidor infrator.

Na rotina de autuação, ocorrem erros críticos quando usuários aplicam o nível restrito de forma generalizada a todo o processo, por mero receio de expor o trabalho da unidade, sem selecionar a hipótese legal correspondente. O erro inverso, de abrir processos de apuração disciplinar ou saúde do servidor no modo público, também gera graves danos. A boa prática prescreve que o nível público seja adotado como regra geral e que qualquer restrição seja pontual, motivada e lastreada na hipótese legal estrita exibida no menu do sistema.

Aula 3.4: Alteração de Metadados e Ajustes na Autuação Inicial Em situações operacionais em que se constata erro de digitação, alteração no objeto da demanda ou necessidade de inclusão de novos interessados no decorrer do trâmite, o sistema disponibiliza a funcionalidade de alteração de dados do processo. Essa operação fica restrita às unidades pelas quais o processo já tramitou ou à unidade que detém a posse atual do processo, dependendo das configurações administrativas implementadas pela gestão do sistema no órgão.

Terapeuticamente sob o aspecto técnico, todas as alterações promovidas nos metadados do processo geram registros automáticos de auditoria no histórico da árvore processual. O

histórico indica exatamente qual usuário efetuou a alteração, a data, a hora e o valor anterior e posterior do campo modificado. Essa rastreabilidade impede a manipulação maliciosa de dados e assegura que os atos de correção fiquem devidamente registrados para fins de fiscalização e controle.

Erros comuns envolvem a tentativa de alterar metadados essenciais de processos já concluídos em definitivo sem a devida reabertura formal, ou a alteração de interessados sem que haja documentação comprobatória anexada aos autos justificando a mudança da relação processual. A boa prática estabelece que qualquer alteração relevante nos metadados do processo seja antecedida de um despacho justificativo formal inserido na árvore do processo pelo servidor responsável pela modificação.

Aula 3.5: Autuação por Carga ou Importação Massiva de Dados  
Para otimizar procedimentos em setores que lidam com grande volume de solicitações idênticas ou migração de acervos legados, o sistema permite a autuação de processos através de rotinas de carga de dados ou integração com sistemas finalísticos externos via interface de programação de aplicações. Esse procedimento automatizado cria a estrutura do processo, cadastra os metadados e anexa os documentos iniciais de forma sequencial e padronizada, reduzindo a intervenção manual do operador.

A gestão técnica da autuação automatizada exige a validação prévia dos arquivos de remessa e o correto mapeamento das tabelas de metadados entre os sistemas envolvidos. A ausência de rigor no controle das tabelas de integração pode gerar

inconsistências em escala na base de dados do sistema, como a criação de centenas de processos sem a devida vinculação de interessados ou com dados inconsistentes de classificação. O impacto positivo dessa funcionalidade é a redução drástica do tempo de atendimento em serviços públicos de alta demanda.

Falhas frequentes no processo de importação ocorrem por falha na formatação dos arquivos de origem ou envio de dados sem a prévia higienização das planilhas de carga. Isso resulta em erro de processamento e necessidade de exclusão individualizada ou correção manual de autos. A boa prática orienta que sejam realizados testes de homologação com pequenos lotes de dados antes de executar operações de autuação massiva, garantindo a integridade e a precisão do acervo resultante.

#### Módulo 4: Produção e Edição de Documentos Nativos no SEI

**Aula 4.1: Tipos Documentais Nativos: Portaria, Ofício, Nota Técnica, Despacho e Memorando** A produção documental nativa dentro do sistema ocorre por meio da escolha do tipo de documento adequado ao ato administrativo que se pretende praticar. Cada tipo documental possui finalidade e forma específicas delimitadas pelo Manual de Redação da Presidência da República e normas internas de cada órgão: a Portaria atua na expedição de atos normativos ou de pessoal; o Ofício é utilizado para comunicação externa; a Nota Técnica destina-se ao posicionamento fundamentado de áreas especializadas; o Despacho impulsiona o processo ou decide questão incidental; e o Memorando é focado na comunicação interna direta entre setores.

A correta aplicação técnica da tipologia documental garante a clareza da mensagem e o respeito à hierarquia administrativa. A escolha do tipo documental no sistema carrega consigo a estrutura textual pré-formatada e o cabeçalho oficial do órgão, assegurando a padronização visual da documentação pública. A utilização inadequada do tipo textual confunde a instrução e pode gerar questionamentos sobre a legitimidade da comunicação expedida pela unidade.

Observa-se com frequência a utilização equivocada de Despachos para veicular pareceres técnicos extensos ou o envio de comunicações externas mediante termos inadequados ao invés de Ofícios formais. Esse desvio prejudica a organização do processo e a formalidade exigida no serviço público. A boa prática orienta o usuário a selecionar estritamente o tipo documental compatível com a natureza e a amplitude do ato administrativo que deseja registrar na árvore do processo.

**Aula 4.2: Editor de Texto Interno: Funcionalidades, Estilos e Formatação** O editor de texto nativo do sistema possui ambiente WYSIWYG que disponibiliza ferramentas essenciais para a redação formal de documentos públicos. O editor permite a aplicação de estilos pré-definidos de fonte, alinhamento de parágrafo, tabelas, marcadores, formatação de citações e inserção de links internos para outros processos ou documentos do próprio sistema. A manutenção do padrão estético institucional depende do uso consciente e restrito dessas ferramentas pelo redator.

A técnica de redação no editor nativo requer o respeito rigoroso às diretrizes de acessibilidade e legibilidade visual. O uso excessivo de fontes coloridas, variações injustificadas de tamanho de texto ou desalinhamento de tabelas compromete a estética oficial do documento e dificulta a leitura por softwares de tecnologia assistiva utilizados por pessoas com deficiência visual. O impacto profissional da excelente formatação manifesta-se na produção de peças limpas, claras e padronizadas.

Erros comuns observados no uso do editor incluem a colagem direta de textos copiados de processadores externos com formatações ocultas incompatíveis, o que quebra o layout padrão e desfigura a visualização final do documento assinado. A boa prática orienta o uso da funcionalidade de colar como texto simples ou a utilização do botão de limpeza de formatação antes de aplicar os estilos oficiais disponibilizados na barra de ferramentas do editor do sistema.

#### Aula 4.3: Criação, Configuração e Uso de Modelos de Documentos

A eficiência na produção de documentos repetitivos é incrementada pela utilização do repositório de modelos do sistema. Os modelos podem ser configurados em nível individual, setorial ou institucional, permitindo a standardização de minutas de pareceres, contratos, relatórios e despachos operacionais frequentes. O sistema disponibiliza o recurso de inserção de variáveis automáticas que capturam dados do processo, tais como número do processo, data atual e dados do interessado, preenchendo automaticamente o documento no momento de sua criação.

A gestão técnica dos modelos exige atualizações periódicas para garantir que o texto de referência esteja sempre alinhado às alterações na legislação e às orientações da consultoria jurídica do órgão. Um modelo desatualizado reproduz erros em escala, multiplicando falhas de instrução por toda a organização. O impacto do uso correto de modelos reflete-se na drástica redução do tempo de redação de atos administrativos rotineiros.

O erro operacional mais frequente consiste no uso de modelos antigos contendo referências normativas revogadas ou no preenchimento manual de dados que poderiam ser inseridos automaticamente pelas variáveis do sistema, gerando inconsistências de digitação. A boa prática sugere que as chefias setoriais estabeleçam um catálogo de modelos padronizados, devidamente revisados e com permissão restrita de edição aos responsáveis técnicos da unidade.

Aula 4.4: Inserção de Tabelas, Imagens e Links Internos no Texto A clareza de relatórios técnicos e pareceres exige, por vezes, a incorporação de dados tabulares, gráficos, imagens demonstrativas e referências cruzadas a outros elementos constantes do próprio sistema. O editor nativo possibilita a construção de tabelas diretamente na interface, a inclusão de imagens em formatos padrão de mercado e a criação de hiperlinks funcionais apontando para outros documentos ou processos já existentes na base de dados institucional.

A aplicação técnica desses recursos visuais deve obedecer aos critérios de sobriedade e pertinência funcional exigidos no serviço

público. Imagens inseridas no corpo do documento devem ser otimizadas quanto ao tamanho do arquivo para não sobrecarregar o banco de dados e devem possuir qualidade suficiente para leitura de detalhes e textos explicativos. A inserção de links internos facilita a navegação do analista que examinará o processo, permitindo acesso imediato às peças citadas na fundamentação do texto.

Um erro comum é a inserção de imagens de documentos escaneados no meio do texto nativo ao invés de inseri-los como documentos externos apropriados, ou a inclusão de imagens com resolução excessivamente alta que tornam a abertura do documento morosa. A boa prática determina que tabelas sejam construídas com a ferramenta própria do editor e que imagens sejam reduzidas ao tamanho estritamente necessário para garantir visualização nítida sem comprometer a performance do sistema.

Aula 4.5: Rascunhos, Cancelamento de Documentos e Histórico de Edições Enquanto não for assinado por autoridade competente, o documento produzido no editor nativo permanece na condição de rascunho e pode ser editado livremente pelos usuários da unidade geradora. Durante essa fase, o documento não possui validade externa e pode ser excluído sem deixar rastros na árvore pública do processo. No entanto, a partir do momento em que o documento é assinado, ele torna-se definitivo e invariável, sendo que eventual incorreção exigirá o seu cancelamento formal acompanhado de justificativa fundamentada registrada no sistema.

A explicação técnica sobre a dinâmica de alteração do documento nativo diferencia com clareza o status de minuta editável do status

de ato administrativo assinado e publicado. O cancelamento de um documento assinado não apaga sua existência no histórico de auditoria do sistema, garantindo a rastreabilidade absoluta dos atos praticados. O impacto funcional dessa sistemática é a garantia de que nenhum documento assinado desapareça do processo sem o devido registro explicativo da autoridade competente.

Falhas operacionais graves acontecem quando servidores deixam rascunhos pendentes de assinatura por prazos prolongados ou tentam excluir documentos já assinados sem observar o procedimento formal de cancelamento via menu de opções. A boa prática preconiza a revisão minuciosa da minuta no estado de rascunho antes da aposição da assinatura e a limpeza periódica de minutas abandonadas na árvore do processo.

## Módulo 5: Captura, Digitalização e Inclusão de Documentos Externos

### Aula 5.1: Tipologias de Documentos Externos e Formatos Aceitos

A instrução de processos administrativos frequentemente requer a inclusão de documentos provenientes de meio físico ou gerados por sistemas externos, tais como certidões, plantas, relatórios fotográficos, comprovantes bancários, contratos digitalizados e mídias eletrônicas. O sistema categoriza essas inserções sob a rubrica de Documento Externo, disponibilizando uma listagem de tipos específicos e exigindo a seleção do formato de arquivo correspondente, prioritariamente documentos em formato portátil de documento PDF.

Do ponto de vista técnico, a aceitação de arquivos externos é delimitada pelas configurações de segurança do órgão, que definem os tipos de extensão permitidos e o tamanho máximo individual de cada arquivo. Arquivos executáveis ou com macros são bloqueados pelos mecanismos de defesa cibernética para impedir a contaminação da infraestrutura do sistema. O correto enquadramento da tipologia e formato assegura a visualização do arquivo sem necessidade de conversores externos pelos demais usuários do sistema.

Um erro comum durante a inserção externa é anomeação genérica do arquivo no computador e a seleção do tipo de documento incorreto na caixa de seleção do sistema, como classificar uma planilha de custos como um documento do tipo procuração. Essa prática compromete a organização da árvore do processo. A boa prática orienta a padronização do nome do arquivo antes do envio e a seleção rigorosa do tipo documental exato correspondente ao conteúdo da peça anexada.

Aula 5.2: Procedimentos Técnicos de Digitalização: Resolução, OCR e Padrões A conversão de documentos físicos em papel para o ambiente digital deve obedecer a padrões técnicos estritos estabelecidos pela legislação de arquivologia pública. O processo de digitalização exige a utilização de resolução adequada, recomendando-se padrão de trezentos pontos por polegada, formato PDF com aplicação de Reconhecimento Óptico de Caracteres, o que permite a busca textual pesquisável no conteúdo do documento e a legibilidade em telas de variados tamanhos.

A justificativa técnica para o uso do processamento de reconhecimento de caracteres reside na acessibilidade e na capacidade do sistema de realizar pesquisas avançadas dentro do texto contido na imagem digitalizada. Um documento digitalizado puramente como imagem, sem camada de texto, impede a localização de palavras-chave pela busca geral e dificulta a leitura por softwares de sintetização de voz para pessoas com deficiência. A fidelidade da cor e o alinhamento da página digitalizada também são fatores determinantes para a validade do procedimento.

Erros recorrentes na digitalização envolvem a produção de arquivos com páginas inclinadas, fundos escuros, partes cortadas ou resolução extremamente baixa que invalida a leitura de assinaturas e carimbos originais. A má prática de gerar arquivos gigantescos por falta de compactação adequada também causa instabilidade na visualização do processo. A boa prática determina a calibração do scanner, a verificação individual de cada página antes da conversão final e a obrigatoriedade da aplicação da camada de texto pesquisável via software adequado.

**Aula 5.3: Declaração de Autenticidade e Conferência de Documentos Digitalizados** A inserção de um documento digitalizado no sistema exige obrigatoriamente a declaração quanto à natureza do documento original que lhe deu origem. O usuário que realiza a juntada deve classificar o documento no formulário de inclusão como: Documento Original, Cópia Autenticada em Cartório, Cópia Autenticada Administrativamente ou Cópia Simples. A atribuição da autenticidade pelo servidor público é ato administrativo dotado de fé

pública, gerando responsabilidade funcional sobre a veracidade do registro.

A análise técnica deste procedimento assenta-se na presunção de veracidade dos atos públicos. Quando o servidor atesta que a cópia digitalizada confere com o documento original apresentado pelo cidadão, o arquivo eletrônico passa a produzir os mesmos efeitos legais do documento físico, facultando a restituição do papel ao interessado ou o seu arquivamento conforme a tabela de temporalidade. A conferência exige a comparação detalhada entre a imagem digitalizada e o documento físico em mãos.

Falhas operacionais graves ocorrem quando o servidor marca a opção de documento original para uma digitalização feita a partir de uma cópia reprográfica simples e rasurada. Essa negligência pode introduzir provas falsas ou adulteradas na instrução do processo sem que haja a devida ressalva documental. A boa prática exige rigor na checagem dos originais e a correta seleção do tipo de conferência no momento exato do envio do arquivo para a árvore do processo.

Aula 5.4: Indexação de Metadados de Documentos Externos: Data, Número e Origem Para que o documento externo inserido integre a base de dados do sistema de maneira pesquisável e organizada, é indispensável o preenchimento minucioso dos seus metadados específicos no formulário de inclusão. Esses metadados compreendem: a data exata do documento original, o número de identificação do documento se houver, o nome do órgão ou

entidade emissora e o nome do interessado a quem o documento se refere.

A correta indexação de metadados permite que, na árvore de exibição do processo, o documento seja visualizado com sua data real de expedição e não meramente com a data de sua inclusão no sistema. Essa distinção é crucial para o exame de tempestividade de recursos, contagem de prazos de prescrição e aferição da ordem cronológica dos fatos narrados nos autos administrativos.

O erro mais frequente observável é a omissão dos campos de data do documento e emissor, mantendo o preenchimento automático padrão que utiliza a data do dia da inserção do arquivo. Isso gera confusão na análise histórica do processo, pois um documento emitido há dez anos pode figurar visualmente como se tivesse sido criado no dia da inserção. A boa prática determina o preenchimento de todos os campos de identificação com as informações constantes da peça original antes de confirmar o envio do arquivo.

Aula 5.5: Desentranhamento, Exclusão e Substituição de Documentos Externos Diferentemente dos documentos nativos em fase de rascunho, os documentos externos, uma vez salvos e confirmados na árvore do processo, passam a compor os autos oficiais. Se for verificada a inserção por equívoco de um documento externo inadequado ou pertencente a outro processo, o sistema disponibiliza mecanismos de exclusão, para documentos não visualizados por outras unidades, ou o procedimento formal de desentranhamento e cancelamento para processos que já circularam.

A razão técnica para o rigor no desentranhamento decorre da inviolabilidade do processo administrativo. A exclusão sumária e sem registro de uma peça anexada poderia configurar supressão de documento público, infração grave na gestão da informação estatal. Por isso, quando um documento precisa ser retirado de um processo que já tramitou, o sistema registra a operação no histórico e exige a inserção de justificativa formal acompanhada de despacho explicativo assinado pela autoridade competente.

Um erro comum de usuários operacionais é tentar substituir um documento externo incorreto inserindo o documento correto com o mesmo título, deixando o documento com erro presente na árvore do processo sem qualquer menção de nulidade. Essa duplicação gera incerteza sobre qual peça deve ser considerada pela instrução técnica. A boa prática recomenda que, ao identificar a inclusão de documento incorreto em processo já tramitado, seja providenciado o despacho formal de cancelamento ou desentranhamento, sinalizando claramente o erro no histórico da tramitação.

## Módulo 6: Assinatura Eletrônica, Autenticidade e Certificação Digital

Aula 6.1: Tipos de Assinatura Eletrônica: Simples, Avançada e Qualificada A formalização dos atos produzidos no sistema ocorre por meio do módulo de assinatura eletrônica, qualificado em diferentes modalidades conforme o nível de confiança exigido pela legislação aplicável e pela criticidade do ato praticado. A Assinatura Eletrônica Simples utiliza a autenticação por login e senha do usuário cadastrado na rede do órgão; a Assinatura Avançada exige verificação de fatores adicionais ou uso de validadores

governamentais; e a Assinatura Qualificada utiliza certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

A fundamentação técnica dessas modalidades de assinatura reside na garantia do não repúdio, da autoria e da inalterabilidade do documento assinado. A escolha do tipo de assinatura adequado ao documento depende do grau de confidencialidade e do impacto jurídico do ato administrativo: atos de mero expediente ou instrução interna utilizam comumente a assinatura simples, enquanto contratos públicos, portarias normativas e atos editados por autoridades superiores exigem certificados ICP-Brasil para garantia irrefutável de validade.

O erro mais expressivo no uso das assinaturas consiste no descaso com a segurança das credenciais pessoais, como repassar senhas corporativas para estagiários ou assessores realizarem assinaturas simples em nome da chefia. Essa conduta constitui falsidade ideológica e fraudula a cadeia de custódia da instrução pública. A boa prática determina que a assinatura seja efetuada exclusivamente pelo titular da conta de acesso, que deve conferir o teor integral do texto antes de apor sua chancela eletrônica.

Aula 6.2: Credenciais de Acesso e Responsabilidade Pessoal na Assinatura A senha de acesso e a chave privada do certificado digital constituem elementos de identificação pessoal de uso estritamente individual e intransferível no sistema. Ao assinar um documento, o sistema associa indelevelmente a identidade do usuário, o cargo cadastrado, o órgão de lotação, a data, a hora

exata e o código de verificação ao documento eletrônico, criando uma pegada digital auditável que atesta a autoria e a autoridade funcional do signatário.

Sob a ótica do Direito Administrativo, a aposição de assinatura eletrônica vincula o servidor às declarações e decisões contidas no texto assinado, gerando responsabilidade administrativa, civil e criminal pelos efeitos do ato praticado. O sistema não permite a alteração retroativa da identidade do signatário nem a modificação de documentos após a confirmação da assinatura, assegurando a absoluta estabilidade da instrução efetuada.

Incorre em erro grave o servidor que assina documentos em lote sem efetuar a leitura prévia das minutas sob o argumento de acúmulo de trabalho na unidade. Em caso de ilegalidade no ato assinado, a responsabilidade incidirá diretamente sobre o detentor da assinatura registrada. A boa prática orienta a verificação individual do teor dos documentos em rascunho e o uso rigoroso de senhas fortes com troca periódica obrigatória.

Aula 6.3: Concessão de Credenciais de Assinatura para Múltiplos Signatários Determinado ato administrativo, tais como relatórios de comissões de licitação, pareceres conjuntos, acordos de cooperação e atas de reuniões, exige a participação e a assinatura de múltiplos servidores ou autoridades de setores e órgãos distintos. O sistema viabiliza a assinatura conjunta permitindo que um documento nativo receba sucessivas assinaturas eletrônicas sem perder sua validade ou reabrir o texto para edição após a primeira assinatura realizada.

A operacionalização da assinatura múltipla ocorre mediante a liberação do documento na árvore do processo para visualização e assinatura das unidades interessadas, ou através do envio do documento a um Bloco de Assinatura. Enquanto o documento aguarda as demais assinaturas, ele permanece com o texto bloqueado para alterações, garantindo que todos os signatários assinem exatamente o mesmo conteúdo textual validado pelo primeiro subscritor.

Erros comuns na gestão de assinaturas múltiplas incluem a tentativa de editar o texto do documento após um dos membros já ter efetuado a sua assinatura, o que obriga o cancelamento da assinatura já colhida e a reinicialização do ciclo de assinaturas. A boa prática prescreve a revisão e aprovação prévia do texto final por todos os envolvidos em fase de minuta externa, liberando o documento no sistema apenas para a coleta sequencial das assinaturas definitivas.

Aula 6.4: Chaves de Validação e Verificação de Autenticidade por Terceiros Todos os documentos nativos assinados e os documentos externos autenticados no sistema exibem em seu rodapé uma tarja de assinatura padrão contendo o nome do signatário, seu cargo, a data e hora da assinatura, o código verificador do documento e o código de CRC de integridade. Adicionalmente, é informado o endereço eletrônico oficial da internet onde qualquer cidadão ou órgão externo pode digitar esses códigos para verificar a autenticidade e a fidelidade do documento em relação ao original armazenado na base de dados do órgão.

A utilidade técnica das chaves de validação é permitir a conferência de autoria e integridade de documentos impressos em papel a partir do sistema eletrônico, preenchendo a lacuna entre o ambiente virtual e o suporte físico. Ao acessar o portal de verificação e inserir as chaves constantes do rodapé, o interessado visualiza exatamente o documento nativo original, podendo confirmar a ausência de rasuras, edições posteriores ou falsificações no papel impresso apresentado.

Um erro comum cometido por receptores de documentos públicos impressos é aceitar a folha sem realizar a conferência no site de verificação indicado no rodapé, permitindo a circulação de documentos adulterados com tarjas falsas impresso-gráficas. A boa prática orienta que órgãos e cidadãos que recebam cópias impressas provenientes do sistema efetuem rotineiramente a checagem no portal de autenticidade para garantir a validade formal do documento recebido.

Aula 6.5: Tratamento de Falhas na Assinatura e Incompatibilidades de Certificado Durante o processo de assinatura utilizando certificados digitais ICP-Brasil, podem ocorrer falhas operacionais decorrentes de incompatibilidade de navegadores de internet, falta de atualização dos componentes de integração do certificado, cadeias de certificação desatualizadas ou expiração da validade da chave privada. Nessas situações, o sistema pode exibir mensagens de erro e impedir a finalização do ato de assinatura até que a inconsistência técnica seja sanada.

A resolução técnica dessas falhas exige a análise dos registros de erro da máquina do usuário e do servidor da aplicação. O uso de certificados em token físico ou cartão inteligente exige a instalação correta dos drivers de leitura e a atualização do aplicativo Java ou módulo de assinatura do navegador. O suporte de tecnologia da informação deve manter a infraestrutura de desktops atualizada para evitar a paralisação das atividades operacionais do órgão decorrente de erros na validação dos certificados digitais.

Erros recorrentes envolvem a tentativa continuada de assinatura com senhas do PIN do token bloqueadas após sucessivas digitações incorretas, ou a tentativa de assinar usando certificados expirados. A boa prática determina o acompanhamento prévio do prazo de validade dos certificados digitais individuais e o teste periódico dos módulos de assinatura antes do encerramento do expediente em datas de prazos críticos.

## Módulo 7: Gestão e Organização da Árvore do Processo

**Aula 7.1: Estrutura Lógica e Ordenação Cronológica dos Autos Eletrônicos** A árvore do processo é a representação visual, estruturada e sequencial de todos os documentos e atos que compõem o processo administrativo eletrônico. A ordenação dos documentos na árvore obedece ao princípio da cronologia e da indisponibilidade do processo, significando que cada nova peça inserida é posicionada ao final da sequência, recebendo numeração de ordem e integrando a memória histórica da instrução de forma inalterável.

A fundamentação técnica da organização da árvore reside no direito constitucional do interessado e da sociedade à ampla defesa, ao contraditório e ao devido processo legal. A visualização encadeada e lógica dos fatos, pareceres, requerimentos e decisões permite que os analistas e órgãos de controle compreendam o nexo causal das decisões administrativas tomadas pela instituição, acompanhando o raciocínio da autoridade desde a autuação até a decisão final.

O erro operacional mais danoso à árvore do processo é a inclusão desordenada de peças sem observância do momento processual adequado, como anixar relatórios e pareceres antes do requerimento inicial que lhes deu origem. Essa prática confunde a instrução e dificulta a auditoria processual. A boa prática prescreve a conferência da sequência lógica dos atos antes da liberação final do documento ou da juntada da peça externa na árvore do processo.

Aula 7.2: Cancelamento de Documentos e Retificação da Árvore

Quando é identificada a inclusão de documento incorreto, duplicate ou contendo vício insanável em processo que já tramitou, a correção da árvore exige o uso da funcionalidade de cancelamento de documento. Ao cancelar um documento, o sistema não o elimina fisicamente do banco de dados, mas altera sua exibição visual na árvore, aplicando um risco sobre o título do documento e impedindo a leitura de seu texto original por usuários comuns, mantendo o registro formal da operação.

A justificativa técnica para o cancelamento em vez da exclusão sumária baseia-se na transparência e no controle dos atos públicos.

O ato de cancelamento exige a elaboração de um despacho formal ou o preenchimento de justificativa obrigatória no sistema, declarando os motivos do cancelamento e indicando qual documento o substitui, se for o caso. Essa sistemática previne fraudes e supressão deliberada de informações contrárias aos interesses da administração.

Um erro comum entre operadores do sistema é tentar cancelar documentos nativos para ocultar pareceres desfavoráveis ou divergentes das chefias, visando manipular o resultado da instrução. Essa conduta configura infração disciplinar grave. A boa prática estabelece que o cancelamento de documentos seja utilizado exclusivamente para a correção de erros materiais e formais devidamente explicitados e justificados nos autos.

**Aula 7.3: Módulo de Organização de Processos: Ordenação e Agrupamento** Com o objetivo de facilitar a instrução de processos complexos que contêm dezenas ou centenas de documentos anexados, o sistema disponibiliza funcionalidades de organização e agrupamento de visualização. O usuário pode utilizar filtros para exibir na árvore apenas determinado tipo de documento, destacar atos decisórios ou agrupar anexos correlatos para facilitar a leitura analítica pela equipe técnica encarregada do exame da matéria.

A aplicação técnica dessas visões organizacionais não altera a estrutura oficial do processo nem modifica a ordem de autuação dos documentos para os demais usuários do sistema; trata-se de um recurso de interface focado na otimização da análise probatória. A capacidade de filtrar rapidamente pareceres jurídicos, planilhas

orçamentárias ou comprovantes de pagamento eleva a produtividade dos pareceristas e auditores.

O erro comum consiste em confundir a alteração de visualização da árvore com a reordenação definitiva do processo, temendo que a aplicação de filtros cause perda de documentos. A boa prática orienta o uso frequente das ferramentas de busca e filtro na árvore do processo durante a fase de instrução técnica para agilizar a elaboração de relatórios conclusivos.

**Aula 7.4: Renomeação e Adequação de Títulos de Documentos Externos** Ao anexar documentos externos ao processo, o título que figurará na árvore é composto pela combinação do tipo de documento selecionado com o complemento digitado pelo usuário. Caso seja constatado que o título digitado ficou confuso, incompleto ou incorreto, o sistema disponibiliza a opção de edição e adequação do título do documento externo pela unidade que o inseriu ou pela unidade que detém o processo.

A explicação técnica sobre a clareza dos títulos está ligada à usabilidade e à facilidade de navegação na árvore do processo. Um processo cujos documentos externos ostentam títulos genéricos exige que o analista abra arquivo por arquivo para descobrir seu conteúdo, gerando perda massiva de tempo operacional. Títulos precisos, informando o número, a data e a especificação sucinta da peça, tornam a leitura do processo fluida e eficiente.

Falhas rotineiras envolvem a manutenção de títulos automáticos gerados por scanners na árvore do processo, ocultando a real

natureza do documento anexado. A boa prática prescreve que o usuário altere imediatamente o título do documento externo no formulário de inclusão, utilizando padrão descritivo claro antes de tramitar o processo.

Aula 7.5: Reabertura e Encerramento de Processos na Unidade A gestão do ciclo de vida do processo na unidade administrativa envolve as ações formais de encerramento e reabertura. Quando a unidade conclui todas as diligências sob sua responsabilidade e o processo não demanda tramitação imediata para outro setor, deve-se efetuar o encerramento do processo na unidade. Caso o processo volte a demandar providências no futuro naquele mesmo setor, realiza-se a reabertura formal dos autos.

A importância técnica da conclusão de processos na unidade reflete-se diretamente na limpeza da tela inicial de trabalho e na precisão dos indicadores institucionais de produtividade. Manter processos paralisados na tela da unidade sem conclusão formal distorce as estatísticas do órgão e dificulta a identificação dos processos que realmente exigem atuação imediata dos servidores.

O erro comum de equipes administrativas é tramitar o processo para outra unidade mantendo-o aberto simultaneamente na unidade de origem sem que haja necessidade de atuação concomitante. Isso cria duplicidade de acervo aberto. A boa prática determina a conclusão do processo na unidade sempre que o setor cumprir integralmente suas etapas de análise, procedendo à reabertura apenas quando surgirem novos fatos ou solicitações formais.

## Módulo 8: Tramitação, Blocos de Trabalho e Unidades Concomitantes

Aula 8.1: Procedimento de Tramitação de Processos entre Unidades A tramitação é o ato administrativo eletrônico pelo qual a posse e a responsabilidade sobre a condução de um processo são transferidas de uma unidade geradora ou detentora para outra unidade receptora dentro da estrutura do órgão. O procedimento é realizado selecionando a unidade de destino na árvore de contatos do sistema, podendo ser acompanhado do envio de despacho explicativo ou fixação de prazos para manifestação.

Sob o aspecto técnico, ao efetuar a tramitação, o sistema registra o evento de remessa no histórico do processo contendo a identificação do usuário remetente, a unidade de origem, a unidade de destino e a data e hora exatas da operação. Esse registro formal transfere a carga processual para a unidade receptora, notificando-a imediatamente na sua tela principal de processos recebidos.

Erros comuns na tramitação englobam o envio de processos para unidades equivocadas com nomes ou siglas semelhantes, gerando atrasos na instrução e retrabalho de devolução. Outro erro recorrente é a remessa do processo sem a inclusão do despacho que fundamenta o encaminhamento. A boa prática exige a conferência minuciosa do nome da unidade de destino e a vinculação de despacho claro instruindo as providências a serem adotadas pelo setor receptor.

Aula 8.2: Atuação Concomitante em Múltiplas Unidades e Gestão do Acesso Uma das inovações mais expressivas do processo eletrônico em relação ao meio físico é a possibilidade de atuação concomitante, que permite a múltiplos setores acessarem, analisarem e inserirem documentos no mesmo processo simultaneamente, sem a necessidade de paralisação ou espera de tramitação sequencial entre as unidades.

A gestão técnica da concomitância exige coordenação operacional para evitar que setores proferim despachos contraditórios ou realizem atos instrucionais sobrepostos sobre a mesma matéria. O sistema gerencia o acesso mantendo o processo aberto no painel de todas as unidades envolvidas, sinalizando visualmente quais setores estão com o processo aberto no momento e garantindo que os documentos inseridos por uma unidade fiquem imediatamente visíveis para as demais.

Falhas na atuação concomitante ocorrem quando uma unidade conclui o processo na sua tela acreditando estar encerrando o processo de forma definitiva para todo o órgão, ignorando que outras unidades ainda realizam diligências nos autos. A boa prática recomenda a comunicação direta entre as chefias das unidades atuantes para alinhar o cronograma de manifestações e o encerramento ordenado das participações concomitantes.

Aula 8.3: Blocos de Tramitação: Conceito, Criação e Operacionalização Para otimizar o envio de grandes volumes de processos que demandam o mesmo encaminhamento ou análise por determinado setor, o sistema disponibiliza a funcionalidade de

Blocos de Tramitação. Essa ferramenta permite ao usuário selecionar dezenas de processos isolados e inseri-los em uma pasta coletiva virtual, efetuando a remessa de todo o lote para a unidade de destino com um único comando operacional.

A utilidade técnica dos blocos de tramitação reside na economia de escala e na redução da margem de erro na movimentação de acervos volumosos, tais como lotes de processos de pagamento, concessão de licenças ou análise de aposentadorias. O bloco de tramitação mantém a individualidade de cada processo, mas simplifica o trabalho de remessa e recebimento pelas secretarias operacionais dos órgãos.

Um erro comum na utilização de blocos é a inclusão de processos heterogêneos com demandas distintas dentro de um mesmo bloco destinado a um setor específico, forçando o setor receptor a devolver o bloco inteiro ou reencaminhar processos individualmente. A boa prática orienta que os blocos de tramitação sejam organizados por estrita afinidade temática ou operacional e devidamente identificados com títulos explicativos sobre o objeto da remessa massiva.

Aula 8.4: Blocos de Assinatura: Gestão de Documentos para Aprovação da Chefia O Bloco de Assinatura é uma ferramenta de fluxo de trabalho projetada para permitir que servidores e equipes técnicas submetam minutas de documentos elaboradas na unidade à apreciação e assinatura de superiores hierárquicos, diretores ou autoridades externas, sem a necessidade de tramitar o processo inteiro para a unidade do assinante.

A explicação técnica sobre o funcionamento do bloco de assinatura fundamenta-se na segregação de funções e na facilitação da governança. Ao inserir um documento no bloco e disponibilizá-lo para a unidade da autoridade, esta pode visualizar a minuta, ler o processo associado no contexto, assinar os documentos individualmente ou em lote e disponibilizar o resultado imediatamente para a unidade de origem dar prosseguimento ao trâmite.

Falhas operacionais ocorrem quando minutas incompletas ou com erros crassos são inseridas em blocos de assinatura de autoridades sem prévia revisão do chefe imediato, gerando recusas de assinatura e travamento do fluxo produtivo. A boa prática preconiza que a inclusão em blocos de assinatura seja precedida da validação do conteúdo técnico do documento pelo supervisor da equipe e que os blocos sejam limpos após a coleta das assinaturas.

Aula 8.5: Blocos de Reunião: Trabalho Colaborativo e Análise Conjunta O Bloco de Reunião consiste em uma funcionalidade destinada a agrupar processos que serão objeto de deliberação coletiva, reuniões de colegiados, comitês técnicos, comissões de licitação ou sessões de julgamento administrativo. O bloco possibilita que os membros do colegiado tenham acesso prévio e simultâneo a todo o acervo de processos pautados para a sessão de trabalho.

A aplicação técnica dos blocos de reunião simplifica a organização de pautas e a distribuição de relatórios entre os conselheiros e pareceristas. O organizador do bloco pode incluir e excluir

processos da pauta, adicionar anotações internas explicativas e disponibilizar o bloco para as unidades dos membros do comitê antes da realização da reunião presencial ou virtual.

O erro frequente reside em manter blocos de reunião abertos na sistema após a realização da sessão de deliberação, acumulando histórico antigo e gerando dúvidas sobre quais processos estariam em pauta atual. A boa prática determina que, encerrada a reunião e lavrada a ata correspondente, o bloco de reunião seja formalmente concluído e arquivado pelo secretário do colegiado.

## Módulo 9: Instrução do Processo Administrativo e Peças Processuais

Aula 9.1: Anexação, Apensamento e Desapensamento de Processos A instrução de demandas complexas frequentemente exige a reunião de dois ou mais processos que guardam relação de dependência ou conexão temática entre si. O sistema disponibiliza para essa finalidade os procedimentos formais de anexação e apensamento. O apensamento é a união temporária de processos para consulta e instrução conjunta, mantendo cada processo sua autonomia e árvore própria. A anexação, por sua vez, é a união definitiva de um processo acessório a um processo principal, no qual o processo anexado perde sua tramitação autônoma e passa a caminhar vinculado ao principal.

A diferenciação técnica entre anexação e apensamento é fundamental para a preservação do rito processual legal. A anexação é irreversível e implica a fusão do histórico dos

processos, sendo recomendada apenas quando a matéria do processo acessório for integralmente absorvida pelo principal. O apensamento, sendo temporário, permite o posterior desapensamento assim que a consulta ou análise conjunta for concluída pelas unidades responsáveis.

Um erro grave praticado por usuários é realizar a anexação definitiva de processos que deveriam ser apenas apensados para consulta rápida, gerando travamento na tramitação individual do processo anexado e exigindo procedimentos complexos de desvinculação administrativa. A boa prática orienta a preferência pelo apensamento temporário e a reserva da anexação definitiva apenas para os casos expressamente previstos nas normas de gestão documental do órgão.

**Aula 9.2: Produção de Relatórios Técnicos, Pareceres e Despachos Decisórios** A instrução do processo administrativo culmina na elaboração das peças formais de fundamentação e tomada de decisão: relatórios técnicos, pareceres jurídicos ou administrativos e despachos decisórios. O relatório técnico compila e analisa os fatos e provas existentes nos autos; o parecer emite opinião especializada e fundamentada sobre a matéria; e o despacho decisório manifesta a vontade da autoridade competente, acolhendo ou rejeitando os pedidos formulados pelos interessados.

A fundamentação técnica dessas peças exige o cumprimento estrito do dever de motivação dos atos administrativos. No editor do sistema, o parecerista deve estruturar o texto com clareza, citando as folhas, números de documentos externos e precedentes que

sustentam sua conclusão. A inclusão de links internos apontando para os documentos probatórios contidos no próprio processo enriquece a instrução e facilita o julgamento pela autoridade superior.

Falhas graves na elaboração dessas peças ocorrem quando pareceres proferem conclusões sem indicar os documentos do processo que comprovam as alegações, ou quando despachos decisórios limitam-se a expressões genéricas como "de acordo" sem fazer referência expressa à fundamentação contida no parecer técnico adotado. A boa prática prescreve a redação de peças autoexplicativas, tecnicamente densas e devidamente encadeadas à prova documental constante dos autos.

**Aula 9.3: Notificação, Intimação Eletrônica e Contagem de Prazos Processuais** A garantia do contraditório e da ampla defesa nos processos administrativos eletrônicos efetiva-se através dos instrumentos de notificação e intimação dos interessados. O sistema viabiliza a expedição de comunicações eletrônicas diretamente para o endereço cadastrado do interessado ou via módulo de usuário externo, registrando automaticamente a data e hora em que o destinatário tomou ciência do teor do documento ou o término do prazo tácito de leitura previsto na legislação.

A precisão técnica na gestão das intimações eletrônicas é crítica para a contagem dos prazos recursais e de cumprimento de exigências formais. A legislação estabelece que a contagem dos prazos administrativos inicia-se no primeiro dia útil subsequente à data da ciência oficial ou da confirmação de leitura pelo sistema. O

registro automático dessa confirmação constitui prova plena de notificação válida para todos os fins de direito.

Erros comuns envolvem o envio de notificações por canais informais sem o devido registro do comprovante de remessa e leitura na árvore do processo, gerando nulidade dos atos posteriores por cerceamento de defesa. A boa prática determina o uso exclusivo dos mecanismos formais de intimação previstos no sistema e a verificação sistemática da certidão de ciência anexada automaticamente aos autos antes de declarar a revelia ou preclusão temporal do interessado.

Aula 9.4: Produção e Inserção de Termos de Encerramento e Apensamento Para garantir a formalidade e a rastreabilidade das grandes movimentações processuais, o sistema dispõe de modelos padronizados de termos administrativos, tais como Termo de Encerramento de Tramitação, Termo de Apensamento, Termo de Desapensamento e Termo de Juntada. Esses documentos nativos simplificados registram a ocorrência do fato processual e conferem solenidade à instrução efetuada pelas unidades operacionais.

A justificativa técnica para o uso dos termos processuais reside na facilidade de auditoria e na clareza na cronologia dos autos. A inserção de um termo de apensamento na árvore do processo imediatamente antes do processo apensado sinaliza para qualquer leitor a razão da presença daqueles novos documentos no histórico e delimita as responsabilidades da unidade que realizou a operação.

Falhas operacionais frequentes ocorrem pela omissão da criação desses termos, realizando apensamentos ou anexações de forma silenciosa na plataforma sem qualquer documento nativo explicativo assinado pela equipe técnica. A boa prática preconiza que toda alteração na estrutura física ou digital do processo seja acompanhada do respectivo termo assinado pelo servidor responsável pela diligência.

Aula 9.5: Diligências Externas, Sobrestamento e Unidades de Guarda Durante o trâmite de um processo, pode surgir a necessidade de aguardar o cumprimento de condicionantes externas, a realização de periciais complexas ou a decisão de processos conexos em outras instâncias. Nesses casos, o sistema permite aplicar o status de Sobrestamento ao processo, paralisando temporariamente a contagem de prazos operacionais e sinalizando que o processo encontra-se aguardando fato superveniente.

A explicação técnica sobre o sobrestamento refere-se à gestão do passivo processual da unidade. O sobrestamento motivado impede que o processo seja contabilizado como atrasado nas estatísticas de desempenho e exige a vinculação do motivo legal do sobrestamento ou do número do processo paradigma que fundamentou a paralisação. Quando cessada a causa do sobrestamento, o processo deve ser formalmente dessobrestado e ter seu curso retomado.

Um erro comum em setores administrativos é utilizar o sobrestamento de forma irregular para ocultar a ineficiência do setor na análise de processos complexos que deveriam estar em

andamento regular. A boa prática orienta que o sobrestamento seja formalmente fundamentado por despacho nos autos, com estipulação de prazo estimado de reavaliação e acompanhamento periódico pela chefia da unidade.

## Módulo 10: Níveis de Acesso, Restrição e Proteção de Dados (LGPD)

**Aula 10.1: Aplicação Prática do Nível de Acesso Restrito no Sistema** O nível de acesso Restrito é a modalidade de visibilidade destinada a proteger documentos e processos cuja divulgação irrestrita possa comprometer a eficácia de investigações, expor segredos comerciais ou violar a intimidade e a privacidade de pessoas físicas, nos termos das exceções legais à regra da publicidade. Ao definir um processo ou documento como restrito, a visualização do seu conteúdo fica limitada aos usuários das unidades pelas quais o processo tramita e às partes devidamente credenciadas.

A operacionalização técnica da restrição exige que o usuário selecione expressamente, no ato de criação do documento ou alteração do processo, a Hipótese Legal correspondente disponibilizada no menu do sistema, tal como Proteção de Dados Pessoais, Informação Pessoal, Segredo Industrial ou Documento Preparatório. O sistema exige a fundamentação expressa, registrando o ato de restrição no histórico de auditoria.

O erro mais grave na aplicação do nível restrito é a restrição genérica do processo sem a devida indicação da hipótese legal

exata, ou a aplicação da restrição a documentos de mero expediente que deveriam ser públicos, violando a Lei de Acesso à Informação. A boa prática impõe a análise pontual de cada peça inserida, mantendo o processo como público e aplicando a restrição estritamente às peças que contenham as informações sensíveis resguardadas por lei.

Aula 10.2: Adequação dos Fluxos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) A promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais impôs uma profunda revisão nos procedimentos de instrução de processos administrativos para assegurar o tratamento adequado de dados pessoais e dados pessoais sensíveis do cidadão e dos servidores. O sistema deve ser utilizado de forma a mitigar a exposição desnecessária de números de CPF, endereços residenciais, dados bancários, prontuários de saúde e informações relativas a filiação sindical ou convicções políticas.

A adequação técnica exige a observância dos princípios da finalidade, adequação e necessidade no cadastramento de metadados e na juntada de documentos externos. Sempre que for indispensável a inclusão de documento contendo dados pessoais sensíveis, o operador deve aplicar o nível de acesso restrito com a hipótese legal específica de proteção de dados pessoais sobre aquele documento individual, evitando a exposição irrestrita no portal de transparência do órgão.

Erros frequentes envolvem a anexação de cópias integrais de documentos de identificação, contracheques e prontuários médicos em processos públicos de acesso irrestrito na internet. Essa

negligência expõe os titulares a riscos de fraudes e sujeita a instituição a sanções do órgão fiscalizador. A boa prática recomenda a tarja ou ocultação de dados pessoais desnecessários à instrução e a restrição pontual de visibilidade dos documentos que contiverem dados protegidos.

**Aula 10.3: Concessão de Credenciais de Acesso a Processos Restritos** Quando um processo autuado sob o nível de acesso restrito precisa ser visualizado por servidor de unidade por onde o processo não tramitou, ou por autoridade externa encarregada de fiscalização, o sistema disponibiliza a funcionalidade de Concessão de Credencial de Acesso. Esse mecanismo permite liberar temporariamente a visualização do processo restrito para um usuário específico sem alterar a tramitação do processo nem retirar a sua classificação de restrito.

A gestão técnica das credenciais de acesso exige rigor na identificação do solicitante e na verificação da existência de interesse público legítimo ou competência legal para o acesso à informação protegida. A concessão da credencial gera registro indelével no histórico do processo indicando qual servidor concedeu o acesso, quem foi o beneficiário, a justificativa e a data limite de validade da credencial concedida.

Um erro comum é a concessão de credencial de acesso por prazo indeterminado sem justificativa formal nos autos, permitindo que usuários externos à tramitação continuem visualizando informações sigilosas indefinidamente. A boa prática prescreve a fixação de prazos curtos compatíveis com a necessidade da consulta e o

cancelamento imediato da credencial assim que cessada a necessidade do acesso.

Aula 10.4: Desclassificação e Reclassificação do Nível de Acesso A classificação de restrição de acesso aplicada a um processo ou documento não possui caráter perpétuo. Cessada a causa determinante da restrição, tal como o encerramento de um procedimento investigatório preparatório ou a conclusão de um processo licitatório, o processo deve ser reclassificado para o nível Público pela unidade competente, garantindo a ampla transparência do ato final.

A fundamentação técnica para a desclassificação ou reclassificação assenta-se no princípio do livre acesso às informações públicas após a consolidação das decisões administrativas. O sistema permite a alteração do nível de acesso a qualquer tempo pelas unidades de posse do processo, exigindo a atualização da hipótese legal ou a remoção do nível restrito na ferramenta de alteração de dados do documento ou processo.

Falhas operacionais ocorrem pela inércia dos setores em reclassificar processos que perderam o motivo legal de restrição, mantendo em segredo de arquivo processos encerrados há anos de forma irregular. A boa prática determina a revisão do nível de acesso dos processos no momento de sua conclusão final na unidade, efetuando a imediata desclassificação daqueles cujas condicionantes de sigilo tenham expirado.

Aula 10.5: Rastreabilidade, Logs de Auditoria e Vazamento de Informações O sistema registra automaticamente em banco de dados de alta segurança todas as ações e consultas efetuadas pelos usuários sobre qualquer processo ou documento armazenado na plataforma. Cada visualização de página, download de arquivo, tentativa de acesso negado, alteração de metadados e assinatura eletrônica gera um log de auditoria detalhado contendo endereço IP, data, hora e identificação do usuário.

A importância técnica da rastreabilidade é a garantia de auditabilidade plena e a capacidade de instrução de procedimentos disciplinares em caso de vazamento ilícito de informações restritas ou sigilosas. A perícia digital pode extrair o histórico exato de todas as pessoas que visualizaram determinado documento protegido, delimitando com precisão a autoria e a materialidade de eventuais infrações éticas e funcionais.

O erro de julgamento cometido por alguns operadores é supor que a navegação em processos restritos é anônima ou isenta de controle interno. A boa prática exige que o servidor acesse estritamente os processos indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições funcionais, abstenendo-se de consultar processos de terceiros por mera curiosidade, ciente da permanente monitoração das atividades de acesso pelas instâncias de governança da informação do órgão.

Módulo 11: Módulo de Usuário Externo, Peticionamento e Intimação

**Aula 11.1: Cadastro e Validação de Usuários Externos** O Módulo de Usuário Externo é a interface do sistema destinada a permitir que cidadãos, pessoas jurídicas, advogados, licitantes e representantes legais interajam diretamente com o processo administrativo eletrônico, realizando petições, apresentando documentos, assinando atos e recebendo intimações oficiais sem a necessidade de deslocamento físico até a sede do órgão público.

A validação técnica do cadastro de usuário externo é etapa crucial de segurança jurídica, exigindo a verificação rigorosa da documentação pessoal do requerente, comprovante de residência e instrumento de procuração, quando for o caso. O órgão pode adotar a validação presencial, a validação por certificação digital ICP-Brasil ou a integração com bases de dados governamentais unificadas de identidade civil para aprovação da conta de acesso.

Um erro grave da equipe de atendimento é aprovar cadastros de usuários externos com documentação incompleta, ilegível ou sem procuração válida, permitindo que terceiros não autorizados acessem processos protegidos ou assinem contratos em nome de terceiros. A boa prática exige a conferência minuciosa do dossier do usuário externo e o indeferimento imediato de solicitações com inconsistências cadastrais.

**Aula 11.2: Petição Eletrônica Inicial e Intercorrente** O petição eletrônico viabiliza a abertura de novos processos pelo usuário externo (petição inicial) ou a juntada de documentos e manifestações em processos já existentes na instituição (petição intercorrente). O usuário externo

preenche formulários eletrônicos estruturados, anexa a documentação necessária em formato PDF e assina o requerimento utilizando sua senha cadastrada ou certificado digital.

A explicação técnica sobre a recepção do peticionamento refere-se ao protocolo automático. Assim que concluído o envio pelo usuário externo, o sistema gera o recibo eletrônico de protocolo contendo a data e hora exatas da entrega, o número do processo gerado ou atualizado e a relação detalhada de todos os arquivos transmitidos. O processo entra imediatamente na caixa de entrada da unidade administrativa responsável pelo atendimento do serviço.

Falhas operacionais ocorrem quando a unidade receptora ignora as petições eletrônicas que entram na caixa de processos recebidos sem realizar a triagem diária, resultando em perda de prazos de atendimento aos cidadãos. A boa prática determina a verificação diária das petições externas recebidas, promovendo o imediato encaminhamento ao setor técnico competente para instrução.

**Aula 11.3: Intimação Eletrônica e Confirmação de Leitura pelo Cidadão** A intimação eletrônica promovida via módulo externo substitui com vantagens de custo e celeridade as notificações tradicionais realizadas por meio postal ou edital. A unidade administrativa expede a intimação no sistema vinculando o usuário externo cadastrado, que recebe um alerta por correio eletrônico informando a disponibilização de nova comunicação oficial no portal de atendimento do órgão.

A técnica de contagem temporal da intimação eletrônica rege-se por regras rígidas: considera-se realizada a intimação no dia em que o usuário externo efetuar a consulta eletrônica ao teor da comunicação no sistema. Caso o usuário não realize a consulta no prazo estipulado pela legislação de regência, a intimação é considerada tacitamente cumprida no último dia do prazo legal, registrando a certidão de intimação automática nos autos para prosseguimento do trâmite.

Erros comuns derivam do desconhecimento das regras de contagem da intimação tácita pelas equipes de instrução, que paralisam o processo aguardando a leitura manual do cidadão por prazo indeterminado. A boa prática exige o monitoramento do status das intimações expedidas e o imediato prosseguimento do processo assim que verificado o transcurso do prazo de leitura tácita registrado pelo sistema.

Aula 11.4: Disponibilização de Acesso Externo a Processos e Documentos Além do peticionamento, o sistema permite que a unidade conceda ao usuário externo credenciado o Acesso Externo Direto à totalidade ou a trechos específicos de determinado processo administrativo. Essa funcionalidade viabiliza a vista dos autos pela parte interessada ou seu advogado diretamente pela internet, dispensando a emissão de cópias em papel ou a presença no balcão do órgão.

A gestão técnica da liberação de acesso externo requer a definição prévia do prazo de validade da autorização e o nível de visibilidade que será concedido aos documentos. O usuário externo recebe um

link exclusivo de acesso que exige autenticação por login e senha, registrando cada visualização e download efetuado no histórico de auditoria do processo.

O erro recorrente na liberação de acesso externo é conceder vistas de processos restritos sem a oculta prévia de peças que contenham informações sigilosas de terceiros contidas no mesmo processo. A boa prática orienta a verificação pormenorizada da árvore do processo antes da liberação do link, ajustando a restrição das peças sensíveis para evitar vazamento indevido de dados protegidos por lei.

Aula 11.5: Assinatura Eletrônica por Usuários Externos em Contratos e Convênios Celebrar contratos contratuais, termos de convênio, atas de registro de preços e ajustes administrativos com particulares torna-se extremamente célere através da funcionalidade de assinatura por usuário externo. O documento nativo é minuta e liberado para assinatura da testemunha ou representante da empresa contratada através do seu perfil do módulo externo.

A validade técnica e probatória da assinatura externa prestada na plataforma equivale à assinatura presencial com firma reconhecida, desde que o cadastro do usuário externo tenha obedecido a todos os procedimentos de validação de identidade previstos nos normativos da instituição. O sistema estampa na tarja de assinatura os dados do signatário externo e a indicação clara do seu perfil de usuário externo.

Incorre em erro grave a unidade que libera documentos para assinatura de usuários externos cujos cadastros estejam pendentes de validação formal ou com procurações com prazo de validade vencido. A boa prática determina a checagem do status do cadastro do representante legal no módulo externo imediatamente antes de disponibilizar o contrato ou termo de aditivo para assinatura eletrônica.

## Módulo 12: Mapeamento de Fluxos, Automação e Otimização de Processos

**Aula 12.1: Mapeamento dos Fluxos de Trabalho Físicos e Migração Digital** A implantação do processo eletrônico não deve consistir na mera informatização de trâmites burocráticos legados e ineficientes. A transição para o sistema exige o prévio mapeamento dos fluxos de trabalho operacionais da instituição, identificando gargalos, etapas redundantes, aprovações desnecessárias e prazos mortos para desenhar um fluxo digital otimizado e racional.

A fundamentação técnica do mapeamento de processos utiliza metodologias de análise de processos de negócios para desenhar o ciclo de vida da demanda desde a solicitação inicial até o arquivamento definitivo. A migração digital de sucesso elimina etapas puramente físicas de carimbo, protocolização manual e transporte físico, substituindo-as por tramitações diretas, atribuições paralelas e assinaturas coletivas em lote no sistema.

Um erro crasso cometido por gestores públicos é tentar reproduzir rigorosamente na plataforma digital a mesma sequência burocrática

de assinaturas e carimbos utilizada na época do papel. Essa prática perpetua a lentidão e frustra os objetivos de eficiência do governo digital. A boa prática preconiza a reengenharia prévia dos processos operacionais antes da criação de novos tipos documentais e fluxos no sistema eletrônico.

Aula 12.2: Padronização de Modelos de Minutas e Despachos Institucionais A eficiência do trabalho administrativo é amplificada pela criação de uma biblioteca institucional de modelos padronizados para as demandas repetitivas do órgão. A padronização estabelece textos pré-aprovados pela assessoria jurídica e pelas diretrizes técnicas, contendo a fundamentação legal atualizada e a estrutura formal adequada para despachos de encaminhamento, relatórios de fiscalização e pareceres instrutórios.

A aplicação técnica dos modelos padronizados reduz a margem de erro individual dos operadores, uniformiza a linguagem oficial do órgão e acelera a produção documental pelas equipes técnicas. O uso de campos variáveis automatizados nos modelos garante que informações operacionais do processo sejam inseridas sem necessidade de digitação manual, minimizando inconsistências de dados.

O erro comum na gestão de modelos é permitir que cada servidor crie e utilize seus próprios modelos individuais sem supervisão da chefia, gerando pulverização de entendimentos e divergências de formatação nos documentos expedidos pela mesma unidade. A boa prática estabelece que a biblioteca de modelos do setor seja

centralizada, periodicamente revisada e formalmente aprovada pela liderança do setor.

**Aula 12.3: Configuração e Operação de Fluxos de Tramitação Automática** Para processos de altíssimo volume e rito totalmente padronizado, o sistema possibilita a parametrização de rotinas de tramitação e regras de encaminhamento sequencial automático. Essas regras direcionam o processo automaticamente para as unidades subsequentes conforme a conclusão de tarefas específicas ou o preenchimento de campos em formulários eletrônicos estruturados.

A viabilidade técnica do fluxo automático depende do rigor no cadastramento dos requisitos de entrada e saída de cada fase do processo. A automação reduz o tempo em que o processo permanece parado aguardando a intervenção manual do triador para realizar a tramitação de uma unidade para outra, elevando expressivamente a velocidade de resposta da instituição.

Falhas operacionais na automação ocorrem quando as regras de transição são mal desenhadas, enviando processos com exigências pendentes para unidades decisórias sem a instrução prévia necessária. A boa prática determina a realização de testes simulatórios de validação dos fluxos automáticos em ambiente de homologação antes de disponibilizar o fluxo automatizado na rotina de atendimento público.

**Aula 12.4: Monitoramento da Produção Setorial e Indicadores de Desempenho** A transparência e a auditabilidade do sistema

oferecem às chefias e diretores um conjunto de dados e relatórios gerenciais para o monitoramento contínuo da produção setorial. É possível extrair relatórios informando a quantidade de processos recebidos, gerados, tramitados e concluídos por unidade, bem como o tempo médio de permanência dos processos e o volume de documentos assinados por servidor.

A aplicação técnica dessas métricas de desempenho fundamenta a gestão baseada em evidências na administração pública. Os dados permitem identificar gargalos operacionais em setores específicos, redistribuir a força de trabalho conforme picos de demanda e estabelecer metas plausíveis de produtividade para as equipes técnicas.

Erros comuns na análise de indicadores incluem focar puramente no volume quantitativo de processos concluídos sem avaliar a complexidade técnica das demandas ou a qualidade da instrução efetuada. A boa prática orienta o uso cruzado de indicadores quantitativos de tempo e volume com avaliações qualitativas da instrução processual para promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

**Aula 12.5: Redução de Gargalos Operacionais e Gestão do Passivo Processual** O acúmulo de processos paralisados sem instrução na tela das unidades constitui o principal gargalo operacional de órgãos públicos. A gestão eficiente desse passivo exige a implementação de mutirões de triagem, categorização por prioridade de risco ou valor, saneamento de processos e aplicação

ostensiva de ferramentas de encerramento em lote de autos já solucionados.

A estratégia técnica para eliminação de gargalos envolve a identificação das causas raiz dos atrasos, tais como excesso de burocracia na coleta de assinaturas, falta de padronização de peças ou indefinição de responsabilidades na equipe. A utilização correta de atribuições nominais de processos na unidade e a fixação de marcadores de prioridade são ferramentas essenciais para saneamento da carga de trabalho.

Um erro comum de gestão é ignorar processos antigos no fundo da lista da unidade, priorizando apenas a entrada de novos processos, o que gera passivos prescricionais e severo prejuízo aos administrados. A boa prática recomenda a instituição de rotinas semanais de revisão do acervo antigo, priorizando a análise e conclusão dos processos com maior tempo de paralisação na unidade.

## Módulo 13: Ferramentas Avançadas, Módulos Complementares e Integrações

Aula 13.1: Integração com o Barramento de Serviços do Governo Digital A interoperabilidade entre sistemas públicos é viabilizada pela integração da plataforma do sistema ao Barramento de Serviços do Governo Digital. Essa tecnologia permite que processos e documentos sejam tramitados eletronicamente de forma direta entre órgãos e entidades de esferas e poderes distintos que utilizem plataformas de processo eletrônico compatíveis, sem a

necessidade de imprimir, digitalizar ou reautuar os autos no órgão de destino.

A explicação técnica sobre o trâmite via barramento envolve o uso de protocolos seguros de comunicação e APIs de integração que preservam o número único de protocolo, a estrutura original da árvore do processo, os metadados cadastrais e a validade jurídica das assinaturas eletrônicas praticadas na origem. A remessa por barramento elimina o envio por meio postal e reduz a zero o tempo de trânsito do processo entre diferentes instituições públicas.

Erros frequentes em tramitações interinstitucionais por barramento decorrem do envio de processos contendo arquivos em formatos proprietários não suportados ou com pendências de assinaturas em minutas abertas, gerando recusa automática de recebimento pelo barramento. A boa prática prescreve a revisão completa do processo, o encerramento de rascunhos e a validação do tamanho total do acervo antes de efetuar a remessa via barramento de integração.

Aula 13.2: Módulo de Ouvidoria, Acesso à Informação e e-SIC A gestão das demandas de transparência passiva apresentadas com base na Lei de Acesso à Informação é integrada ao sistema através de módulos especializados de ouvidoria e e-SIC. Esse módulo gerencia o recebimento de pedidos de informação formulados pelos cidadãos, controla rigorosamente os prazos legais de resposta e viabiliza o envio de recursos às instâncias superiores em caso de indeferimento.

A operacionalização técnica das demandas de acesso à informação exige que a unidade responsável consulte as áreas finalísticas detentoras dos documentos, consolide a resposta formal e disponibilize o arquivo no sistema observando as restrições legais de proteção a dados pessoais de terceiros e informações sigilosas. O módulo gera estatísticas automáticas de atendimento enviadas aos órgãos centrais de controle.

Um erro crítico na operação do módulo de ouvidoria é fornecer respostas evasivas ou extrapolar o prazo legal de resposta sem apresentar a devida prorrogação fundamentada prevista na legislação. Essa conduta expõe a autoridade a responsabilização por descumprimento deliberado da legislação de transparência. A boa prática orienta o atendimento célere, preciso e transparente das solicitações de informação encaminhadas pela sociedade.

Aula 13.3: Módulo de Publicação Oficial e Integração com Diários Oficiais Atos administrativos normativos, tais como portarias, editais de licitação, extratos de contratos e nomeações de pessoal, exigem publicação no Diário Oficial para alcançarem eficácia jurídica plena. O sistema dispõe do Módulo de Publicação Oficial, que permite formatar, selecionar e enviar textos nativos diretamente para as plataformas de editoração dos Diários Oficiais da União, dos Estados ou dos Municípios.

A gestão técnica da publicação oficial integrada elimina a necessidade de redigir separadamente o extrato do ato para envio por correio eletrônico aos jornais oficiais, reduzindo falhas de digitação e divergências de conteúdo entre o documento constante

do processo e o texto publicado na imprensa oficial. O módulo registra no histórico do processo a data, a edição, a seção e a página exata da publicação efetuada.

Erros recorrentes englobam o envio para publicação de minutas não assinadas ou a falta de inserção do comprovante de publicação na árvore do processo após a veiculação no jornal oficial. A boa prática determina a conferência rigorosa da assinatura da autoridade competente antes do envio para a imprensa oficial e a posterior validação da página de veiculação anexada aos autos.

Aula 13.4: Pesquisa Pública de Processos e Portal de Transparência A concretização do princípio da transparência ativa é viabilizada pela disponibilização da Pesquisa Pública de Processos, uma interface aberta na internet que permite a qualquer cidadão consultar a existência, a localização atual, a tramitação e a íntegra dos documentos públicos contidos nos processos do órgão, sem a necessidade de realização de cadastro prévio.

A arquitetura de segurança da pesquisa pública é parametrizada para ocultar automaticamente do público externo os processos e documentos qualificados com nível de acesso Restrito ou Sigiloso, bem como a qualificação de dados pessoais protegidos por lei. Essa separação automatizada garante a transparência pública sem comprometer os direitos de privacidade e os segredos protegidos pela legislação vigente.

Um erro comum da instituição é permitir a visualização pública de processos contendo falhas de classificação de restrição de acesso

operadas pelos usuários na autuação, gerando exposição indevida de dados na internet. A boa prática impõe a auditoria periódica nos processos tornados públicos e o treinamento contínuo das equipes operacionais para a correta classificação do nível de acesso desde a autuação inicial.

Aula 13.5: Módulo de Arquivo e Gestão Documental de Longo Prazo Ao final da fase corrente e intermediária de instrução, os processos administrativos concluídos devem ser submetidos às regras de gestão documental de longo prazo. O Módulo de Arquivo do sistema viabiliza a aplicação da Tabela de Temporalidade, identificando os processos destinados ao arquivamento permanente devido ao seu valor histórico ou organizando o procedimento formal de eliminação de documentos cujo tempo de guarda tenha expirado.

A sustentação técnica do módulo de arquivo fundamenta-se nas diretrizes do Arquivo Nacional e do Conselho Nacional de Arquivos. A eliminação de processos eletrônicos exige a formação de comissões permanentes de avaliação de documentos, a elaboração de listagens de eliminação, a publicação de editais de ciência pública e a lavratura do termo de eliminação assinado no sistema.

Incorre em erro grave de gestão a exclusão sumária ou o apagamento de dados de processos no banco de dados fora dos procedimentos formais de eliminação previstos na legislação arquivística. A boa prática exige o rigoroso cumprimento das tabelas de temporalidade aprovadas e a participação dos profissionais de arquivologia na gestão do acervo digital definitivo do órgão.

## Módulo 14: Segurança da Informação, Controle de Acesso e Auditoria

Aula 14.1: Política de Segurança da Informação e Uso de Credenciais A integridade da plataforma do processo eletrônico é diretamente dependente do cumprimento da Política de Segurança da Informação do órgão por todos os seus usuários. As credenciais de acesso, formadas por identificador de usuário e senha individual, representam a chave de entrada na infraestrutura lógica do sistema e não podem ser compartilhadas, anotadas em locais visíveis ou armazenadas em arquivos desprotegidos no computador.

A fundamentação técnica da segurança da informação em ambientes governamentais envolve o uso de controle de acesso baseado em papéis, diretivas de complexidade de senha, bloqueio automático por inatividade e autenticação multifator. O descumprimento dessas diretrizes fragiliza os controles perimetrais e permite que usuários não autorizados realizem atos administrativos ilegais sob a identidade de terceiros.

Erros comuns de segurança incluem a utilização de senhas fracas de fácil dedução, o esquecimento da sessão do sistema aberta ao se ausentar do posto de trabalho e o compartilhamento de logins corporativos entre colegas de equipe. A boa prática determina o uso de gerenciadores de senha seguros, a alteração periódica de senhas e o imediato bloqueio de tela do computador ao se afastar da mesa de trabalho.

Aula 14.2: Níveis de Permissão, Perfis de Acesso e Segregação de Funções O sistema utiliza um modelo granular de concessão de permissões de acesso, estruturado em diferentes Perfis de Usuário, tais como Atendentes, Analistas, Pareceristas, Chefias, Administradores do Sistema e Auditores. A atribuição de perfis deve seguir estritamente o princípio do menor privilégio e o princípio da segregação de funções, assegurando que o usuário possua apenas as permissões estritamente necessárias ao exercício do seu cargo.

A implementação técnica da segregação de funções evita que um mesmo servidor possua permissões para autuar, aprovar, assinar, pagar e arquivar determinado processo financeiro ou de contratação pública sem qualquer controle cruzado de outra autoridade. O perfil de administrador deve ser restrito a um número reduzido de servidores técnicos do setor de tecnologia ou gestão documental.

Um erro comum na administração do sistema é a concessão desenfreada de perfis de administrador a chefias operacionais para resolver problemas pontuais de acesso, gerando riscos massivos de alteração indevida nas configurações gerais do sistema. A boa prática preconiza a auditoria trimestral da matriz de permissões e a revogação imediata de perfis elevados após a conclusão das tarefas específicas que justificaram a concessão provisória.

Aula 14.3: Registro de Operações (Logs) e Trilha de Auditoria do Sistema A trilha de auditoria do sistema é a compilação cronológica e imutável de todos os eventos lógicos registrados pelo servidor da aplicação. Cada clique, criação de rascunho, alteração de metadados, visualização de processo, concessão de acesso e

cancelamento de documento gera um evento associado ao usuário logado, ao endereço IP do computador utilizado e ao selo temporal de precisão.

A utilidade técnica das trilhas de auditoria reflete-se na capacidade de reconstituir minuciosamente qualquer sequência de fatos em investigações disciplinares, auditorias de órgãos de controle e perícias judiciais. A imutabilidade desses registros impede que malfeitores apaguem vestígios de acessos indevidos ou edições não autorizadas no acervo do órgão.

O erro de avaliação de usuários desavisados é supor que ações praticadas em horário fora do expediente ou em computadores diversos não deixam rastro digital no sistema. A boa prática impõe a atuação profissional ética e consciente de que todos os atos operacionais praticados na plataforma estão sujeitos ao controle de auditoria a qualquer tempo.

Aula 14.4: Prevenção de Incidentes de Segurança e Resposta a Vazamentos A proteção contra incidentes de segurança cibernética, tais como tentativas de acesso não autorizado, ataques de negação de serviço ou engenharia social para roubo de credenciais, exige a atuação preventiva da equipe de tecnologia combinada com a vigilância ativa de todos os usuários da rede. O vazamento de informações sigilosas ou dados pessoais contidos no sistema exige plano imediato de resposta a incidentes.

A condução técnica de um incidente envolve a imediata identificação da conta comprometida, o bloqueio do usuário, a

preservação dos registros de log para perícia técnica, a mitigação da exposição e a notificação formal aos órgãos competentes e titulares afetados, conforme exigido pelas normas vigentes de governança e proteção de dados.

Erros graves no manejo de incidentes incluem a tentativa de ocultar a ocorrência do vazamento por receio de sanções administrativas, o que agrava os danos aos afetados e eleva as penalidades institucionais. A boa prática orienta a imediata notificação da equipe de segurança da informação e da autoridade competente ao menor indício de comprometimento de credenciais ou vazamento de dados do sistema.

Aula 14.5: Cópias de Segurança, Continuidade de Negócios e Contingência A disponibilidade contínua da plataforma de processo eletrônico é fundamental para o funcionamento ininterrupto da administração pública. A equipe de infraestrutura de tecnologia deve manter rotinas rigorosas de cópia de segurança periódica (backup) dos bancos de dados e dos repositórios de arquivos digitais, armazenadas em locais fisicamente distintos do datacenter principal.

A elaboração técnica do Plano de Continuidade de Negócios estabelece os procedimentos de contingência a serem adotados em caso de indisponibilidade prolongada do sistema por falha de hardware, rompimento de links de dados ou desastres naturais. O plano prevê mecanismos temporários de registro de urgência para evitar a paralisação de serviços públicos essenciais e a perda de prazos decadenciais.

Um erro comum das organizações é possuir rotinas de backup sem realizar testes periódicos de restauração de dados para validar a integridade dos arquivos salvos em contingência. A boa prática prescreve a execução rotineira de simulados de restauração da aplicação em ambiente isolado e a revisão constante dos planos de contingência operacional do órgão.

## Módulo 15: Boas Práticas, Redação Oficial e Padronização no SEI

Aula 15.1: Redação Oficial Aplicada ao Meio Eletrônico: Clareza e Concisão A elaboração de documentos no ambiente eletrônico deve observar com rigor os princípios da Redação Oficial, pautando-se pela clareza, concisão, precisão, impessoalidade e uso da norma-padrão da língua portuguesa. A facilidade de leitura na tela exige parágrafos bem estruturados, eliminação de ambiguidades, ausência de floreios burocráticos e foco direto no objeto da solicitação ou decisão.

A fundamentação técnica da boa redação oficial radica-se na eficiência administrativa. Textos prolixos e confusos geram dúvidas de interpretação, provocam pedidos de esclarecimento e prolongam inutilmente a tramitação dos processos. O uso correto da coesão textual, com frases curtas e encadeamento lógico de argumentos, acelera a tomada de decisão pelos gestores públicos.

Erros recorrentes na redação no editor nativo incluem o uso de jargões obsoletos, adjetivação excessiva, parágrafos intermináveis e o descaso com as normas gramaticais de regência e concordância. A boa prática preconiza a revisão atenta do texto em

rascunho antes da assinatura, priorizando a linguagem direta, técnica, objetiva e plenamente acessível ao leitor.

**Aula 15.2: Padronização da Identificação Visual e Cabeçalhos Oficiais** A padronização visual dos documentos emitidos pelo órgão público reforça a credibilidade e a autenticidade das comunicações oficiais. O sistema permite a configuração de cabeçalhos institucionais contendo a brasão oficial, o nome do ministério, secretaria ou autarquia, a unidade de origem e os dados de contato oficial no topo de todos os documentos nativos gerados.

A gestão técnica do layout documental veda a alteração individual de brasões, fontes padrão ou logotipos por parte dos usuários nas minutas dos documentos. A uniformidade estética é garantia visual de que o documento foi gerado na plataforma oficial do órgão, dificultando a falsificação externa de peças administrativas.

Um erro comum cometido por usuários é alterar manualmente o tamanho ou a cor do cabeçalho oficial no editor nativo para tentar ajustar o texto na página, desfigurando a padronização gráfica do órgão. A boa prática exige a manutenção estrita do modelo visual padrão configurado pelos administradores do sistema, sem edições na estrutura do cabeçalho e rodapé.

**Aula 15.3: Gestão da Caixa de Entrada da Unidade e Saneamento do Acervo** A manutenção de uma Caixa de Entrada limpa e organizada na unidade administrativa é o principal indicador de eficiência na gestão do sistema. A equipe do setor deve manter rotinas diárias de triagem dos processos recebidos, promovendo a

imediata distribuição das demandas aos servidores responsáveis e o encerramento dos processos que não demandem mais providências.

A operacionalização técnica do saneamento da caixa de entrada exige a utilização sequencial de ferramentas do sistema: abertura do processo, conferência das pendências, atribuição nominal ao técnico, manifestação nos autos, tramitação ou conclusão na unidade e aplicação de marcadores visuais. Essa rotina impede o represamento de demandas e a perda de prazos operacionais.

O erro mais comum observado nas unidades é o acúmulo de centenas de processos abertos na tela principal por anos, simplesmente porque os usuários deixam de clicar no botão de concluir o processo na unidade após o atendimento das solicitações. A boa prática orienta a realização de varreduras semanais no acervo da unidade, concluindo formalmente todos os processos cujas ações locais estejam finalizadas.

#### Aula 15.4: Erros Comuns de Instrução Processual e Como Evitá-los

A instrução processual defeituosa compromete a legalidade e a celeridade das decisões administrativas. Dentre os erros operacionais mais frequentes no sistema sobressaem: autuação de processos sob tipos incorretos, ausência de fundamentação na restrição de acesso, desatenção na conferência de documentos digitalizados, falta de vinculação de interessados e tramitação de processos sem despacho explicativo.

A prevenção técnica dessas falhas exige o treinamento contínuo das equipes operacionais e o uso de listas de checagem de instrução antes do envio do processo a outras instâncias. A correção de vícios procedimentais em fases adiantadas do processo consome tempo significativo e pode exigir a invalidação de atos praticados.

Um erro grave e recorrente é a juntada de documentos pertencentes a interessados distintos no mesmo processo, gerando confusão probatória e violação de privacidade. A boa prática determina que cada pretensão individualizada ou contrato específico possua seu processo autônomo devidamente identificado pelos seus metadados próprios.

Aula 15.5: Cultura de Eficiência Digital e Eliminação do Uso de Papel A consolidação do processo administrativo eletrônico exige uma profunda mudança cultural nos órgãos públicos, superando a mentalidade legada que vincula a validade dos atos à presença física de papéis, carimbos e assinaturas manuais. A cultura de eficiência digital prioriza a produção nativa, o trâmite exclusivamente virtual e o uso intensivo das ferramentas tecnológicas de colaboração.

A justificativa técnica da cultura sem papel abrange não apenas a sustentabilidade ambiental pela economia de toneladas de papel e insumos de impressão, mas principalmente o ganho de agilidade, a transparência pública, a redução de custos de armazenamento físico e a segurança da informação armazenada em datacenters protegidos.

Erros comportamentais no processo de transição incluem a péssima prática de imprimir documentos do sistema para leitura em papel e posterior descarte, ou a exigência descabida de que o cidadão apresente documentos físicos originais quando a lei já autoriza a recepção de cópias digitalizadas. A boa prática preconiza a atuação cem por cento digital, incentivando a leitura em tela, a instrução exclusivamente virtual e a eliminação definitiva do uso de papel nas rotinas públicas.

## Módulo 16: Capacitação de Usuários, Suporte e Implementação Operacional

Aula 16.1: Estratégias de Capacitação Contínua de Servidores e Colaboradores A implementação bem-sucedida do processo eletrônico em uma organização pública depende da capacitação sistemática e contínua de todo o seu quadro de servidores, terceirizados e estagiários. O treinamento não deve restringir-se à apresentação das funcionalidades operacionais dos menus do sistema, mas abordar a fundamentação jurídica, a redação oficial, a gestão documental e as regras de segurança da informação.

A abordagem técnica da capacitação utiliza trilhas de aprendizagem estruturadas, abrangendo desde o nível básico de navegação até módulos avançados de gestão de fluxos, administração de permissões e peticionamento eletrônico. A disponibilização de ambientes virtuais de simulação e homologação permite que os alunos pratiquem a atuação e a instrução sem risco de impactar a base de dados oficial do órgão.

O erro comum nas instituições é realizar um treinamento único no momento do lançamento do sistema e abandonar as turmas de reciclagem para novos servidores ingressantes, resultando em degradação progressiva da qualidade da instrução processual no setor. A boa prática estabelece programas permanentes de capacitação e a formação de multiplicadores internos em cada unidade da instituição.

Aula 16.2: Estruturação da Rede de Atendimento, Suporte e Helpdesk A manutenção da operacionalidade da plataforma exige a estruturação de uma central de atendimento e suporte técnico (Helpdesk) apta a resolver desde dúvidas simples de navegação até incidentes complexos de erro de sistema ou falhas de acesso de usuários. O suporte deve ser organizado em níveis de atendimento, garantindo a rápida solução das demandas operacionais dos usuários internos e externos.

A gestão técnica do suporte utiliza ferramentas de chamados que registram a natureza da dúvida ou incidente, o tempo de atendimento e a taxa de solução no primeiro nível. A análise dos chamados recorrentes de suporte fornece diagnósticos valiosos sobre as principais dificuldades dos usuários, orientando a produção de manuais, perguntas frequentes e novos módulos de treinamento.

Falhas no suporte ocorrem quando os chamados de usuários com processos urgentes paralisados por erro de sistema demoram dias para receber atendimento da equipe de tecnologia, travando o serviço público. A boa prática prescreve o estabelecimento de

acordos de nível de serviço com prazos rigorosos de resposta para chamados de alta criticidade e a disponibilização de canais diretos de comunicação com os usuários.

Aula 16.3: Elaboração de Manuais Operacionais, Guias Rápidos e FAQs A padronização das rotinas e a autonomia dos usuários são fortalecidas pela produção e constante atualização de manuais operacionais, guias de orientação rápida e repositórios de Perguntas Frequentes. Esse acervo documental instrui a equipe sobre o passo a passo correto para a autuação dos principais tipos de processos do órgão, a correta aplicação das hipóteses de restrição e o uso das ferramentas de automação.

A clareza técnica desses materiais exige o uso de linguagem simples, capturas de tela explicativas demonstrando os menus do sistema e orientações objetivas sobre o que fazer e o que evitar durante a instrução processual. Os manuais devem estar facilmente acessíveis na intranet da instituição e atualizados a cada nova versão do sistema implantada.

Um erro frequente é a redação de manuais extensos com texto excessivamente denso e sem recursos visuais, que acabam ignorados pelos servidores no dia a dia operacional. A boa prática preconiza a elaboração de guias rápidos em formato visual focado em fluxos específicos e a manutenção de FAQs pesquisáveis por palavras-chave no portal institucional.

Aula 16.4: Gestão de Mudanças e Sensibilização das Equipes Operacionais A transição do processo físico para o ambiente virtual

de gestão eletrônica de documentos gera resistências culturais e receios de perda de controle operacional entre parte dos servidores públicos. A Gestão de Mudanças é a disciplina estratégica encarregada de planejar ações de comunicação, sensibilização e engajamento para demonstrar os benefícios individuais e coletivos da nova plataforma.

A condução técnica da gestão de mudanças exige o apoio direto e ostensivo da alta administração do órgão, que deve liderar pelo exemplo utilizando exclusivamente o sistema eletrônico para despachos e assinaturas desde o primeiro dia de implantação. A identificação de lideranças informais nas unidades operacionais para atuarem como multiplicadores e entusiastas da mudança acelera a adesão de toda a equipe.

O erro crítico em processos de implantação é focar exclusivamente nos aspectos tecnológicos de instalação do software e ignorar os fatores humanos de adaptação das pessoas à nova ferramenta digital. A boa prática orienta a realização de campanhas de sensibilização, reuniões alinhadoras e acompanhamento de perto das unidades com maiores dificuldades de adaptação nas primeiras semanas de operação.

Aula 16.5: Auditoria Contínua, Avaliação de Maturidade Digital e Melhorias A operação da plataforma eletrônica deve ser submetida a processos contínuos de avaliação de qualidade, auditoria procedimental e mensuração do grau de maturidade digital da instituição. A comissão de gestão documental e a equipe de governança da informação devem realizar verificações amostraria

nos processos autuados e instruídos para identificar desvios de padronização e propor melhorias nos fluxos operacionais.

A metodologia técnica de avaliação de maturidade mensura indicadores como a taxa de digitalização do acervo, o tempo médio de trâmite de processos, o índice de uso de modelos padronizados, a satisfação do usuário externo e a conformidade dos processos com a legislação de acesso à informação e proteção de dados. Os resultados norteiam os planos estratégicos de evolução tecnológica do órgão.

create erros de avaliação ocorrem quando a instituição considera a implantação do sistema como um projeto encerrado, estagnando na primeira versão instalada e ignorando as novas ferramentas e integrações desenvolvidas pela comunidade de governança digital. A boa prática exige a busca permanente pela otimização dos processos, a atualização contínua do sistema e o aprimoramento constante da prestação do serviço público ao cidadão.

## **Módulo Extra**

Fontes de referência sugeridas para estudos complementares

### **LIVROS**

BRASIL. Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018. Explicitação fundamental das normas formais de linguagem, estrutura, impessoalidade e padronização dos atos e documentos oficiais na administração pública brasileira.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 36. ed. São Paulo: Forense, 2023. Obra de referência consolidada que aprofunda os princípios constitucionais do ato e do processo administrativo, motivação, publicidade e legalidade aplicados ao setor público.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. 14. ed. São Paulo: RT, 2023. Tratado doutrinário completo sobre regime jurídico administrativo, governança pública, validade dos atos administrativos e controle de constitucionalidade e legalidade.

#### NORMAS E/OU LEIS

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Lei geral fundamental que estabelece os direitos dos administrados, deveres da administração, instrução probatória, motivação e prazos nos processos administrativos.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal (Lei de Acesso à Informação). Diploma legal garantidor da transparência pública, fixando os níveis de acesso, hipóteses de restrição, prazos de resposta e dever de publicidade dos órgãos públicos.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Norma protetiva que estabelece o tratamento adequado de dados pessoais e dados

sensíveis pelos órgãos públicos e entidades privadas na instrução processual e gestão de bancos de dados.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública (Lei do Governo Digital). Marco legal direcionador da digitalização de serviços públicos, uso de assinaturas eletrônicas, eficiência na prestação de atendimento e interoperabilidade de sistemas governamentais.

#### SITES E ARTIGOS

**Portal do Processo Eletrônico Nacional (PEN) - Governo Federal.** Plataforma oficial que disponibiliza manuais técnicos de operação, guias de implantação, notas técnicas e documentação de suporte do Projeto Processo Eletrônico Nacional.

**Portal da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).** Repositório institucional de artigos técnicos, pesquisas sobre gestão pública digital, governança da informação e inovação no setor público brasileiro.

#### CURSOS COMPLEMENTARES

**Escola Virtual de Governo (EV.G / ENAP) - Cursos de Gestão de Processos e SEI.** Capacitações gratuitas e abertas à sociedade focadas no uso operacional do Serviço Eletrônico de Informações, elaboração de termos de referência e gestão documental digital.

#### INSTITUIÇÕES RECONHECIDAS

**Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ).** Órgão colegiado responsável por definir as diretrizes, tabelas de temporalidade, padrões de digitalização e políticas públicas de gestão documental e conservação de acervos arquivísticos no Brasil.

**Arquivo Nacional.** Instituição central da gestão de documentos do Poder Executivo Federal, referência na preservação, custódia e orientação técnica sobre acervos documentais e documentos digitais públicos.