



**Manual do Usuário Externo – Uso e
orientações gerais**

Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

**CIDADE DE GUARULHOS
SECRETARIA DE GESTÃO
DEPARTAMENTO DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Prefeito de Guarulhos

GUSTAVO HENRIC COSTA

Secretário de Gestão

ELCIO DE OLIVEIRA JUNIOR

Diretor do Departamento de Modernização Administrativa

MARCELO GOMES FREITAS REZENDE

Equipe Técnica**Elaboração**

ADRIANO DA SILVA SOUZA

JORGE DA FONSECA RAPOSO

DENIS MARTINS DE OLIVEIRA

Revisão de Conteúdo

DENIS MARTINS DE OLIVEIRA

CARLOS AUGUSTO PINNA

Revisão de Texto

ELIAS MORAES NETO

ANGELICA OSCAR BALLESTER PEREIRA



Manual do Usuário Externo – Uso e orientações gerais SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

Guarulhos, São Paulo
Março de 2024

LISTA DE IMAGENS

Figura 1 - Orientações para o pré-cadastro	7
Figura 2 - Termo de Concordância e Veracidade.....	8
Figura 3 - Exemplo de e-mail deferindo a solicitação de acesso	9
Figura 4 – Tela de Acesso para Usuários Externos.....	10
Figura 5 – Tela de Controle de Acessos Externos	11
Figura 6 – Tela p/ acompanhamento integral do processo	12
Figura 7 – Tela p/ acompanhamento parcial do processo.....	13
Figura 8 – Processo com assinatura disponibilizada	13
Figura 9 – Imagens exemplificativas de um documento disponibilizado para assinatura	14
Figura 10 – Processo com a opção de inclusão de documento habilitada	15
Figura 11 – Tela de inclusão de documento (imagem meramente ilustrativa)	15

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	6
1. CADASTRAMENTO DE USUÁRIO EXTERNO	7
1.1. PRÉ-CADASTRO E ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO	7
1.2. LIBERAÇÃO DE ACESSO.....	9
2. ACESSO AO SISTEMA	10
2.1. LOGIN	10
2.2. TELA INICIAL	10
2.3. ACESSO EXTERNO AOS PROCESSOS	12
2.3.1. DISPONIBILIZAÇÃO INTEGRAL	12
2.3.2. DISPONIBILIZAÇÃO PARCIAL.....	12
2.3.3. ACESSO EXTERNO PARA ASSINATURA ELETRÔNICA	13
2.3.4. PERMISSÃO PARA INCLUSÃO DE DOCUMENTOS.....	15
APÊNDICE	
COMO RECUPERAR A SENHA DE ACESSO?	17
REFERÊNCIAS.....	18

APRESENTAÇÃO

Este manual apresenta as funcionalidades de acesso e assinatura disponíveis para o usuário externo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Prefeitura de Guarulhos.

Usuário externo é a pessoa física autorizada a acessar ou atuar em determinados processos administrativos no SEI, independente de vinculação a determinada pessoa jurídica, para fins de visualização de processos e assinatura de contratos, convênios, termos, acordos e outros documentos congêneres junto à Prefeitura de Guarulhos.

É importante destacar que o cadastro como usuário externo no SEI é personalíssimo, ou seja, sua operação é sob a responsabilidade da pessoa física que opera o sistema, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas, as quais poderão ser passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

1. CADASTRAMENTO DE USUÁRIO EXTERNO

1.1. PRÉ-CADASTRO E ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO

Para fins de cadastramento, o interessado deverá seguir os seguintes passos:

- a) Acesse o formulário de pré-cadastro por meio do link **CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO**, preencha os campos com as informações requisitadas e clique em **ENVIAR**; (ver figura 1)

Os campos destacados em vermelho são obrigatórios.

Após a liberação - conforme descrito abaixo em **Liberação de Acesso** -, as informações incluídas nestes campos serão utilizadas para acessar o ambiente do Usuário Externo. Então, preencha com atenção!!!

Figura 1 - Orientações para o pré-cadastro

- b) Feito isso, faça o download do **TERMO DE DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA E VERACIDADE** clicando **AQUI** e preencha-o com os mesmos dados incluídos no formulário de Cadastro de Usuário Externo (item a);

Observações: A assinatura solicitada ao final do documento poderá ser efetuada via Gov.br (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/assinatura-eletronica>) – conforme especificado no documento –, conta prata ou ouro, ou utilizando Certificado Digital ICP – Brasil válido.

- c) Com o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade devidamente preenchido e assinado (ver orientações destacadas na imagem abaixo), o interessado deverá enviá-lo para o e-mail gestor-sei@guarulhos.sp.gov.br.

Campos Obrigatórios

Secretaria de Gestão
 Departamento de Modernização Administrativa
 Divisão de Inovação Tecnológica

TERMO DE DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA E VERACIDADE
CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO NO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI

Nome	
CPF	
Email	
Telefone Contato	
Logradouro, N°	
Bairro	
Cidade/UF	
Secretaria	
Responsável Secretaria	

Todos os campos são OBRIGATORIOS

DECLARO que são de minha exclusiva responsabilidade:

- I. o sigilo da senha de acesso ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI, não sendo cabível, em hipótese alguma, a alegação de uso indevido;
- II. a conformidade entre os dados informados no formulário eletrônico de petição e os constantes do documento protocolizado, incluindo o preenchimento dos campos obrigatórios e a anexação dos documentos essenciais e complementares;
- III. a confecção da petição e dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema referentes ao formato e tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente;
- IV. a conservação dos documentos originais em papel referentes aos digitalizados enviados por meio de peticionamento eletrônico até que decaia o direito da Administração Pública de reaver os atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados a Prefeitura de Guarulhos para qualquer tipo de conferência;
- V. a verificação, por meio do recibo eletrônico de protocolo, do recebimento dos documentos transmitidos eletronicamente;
- VI. a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais entre a Prefeitura de Guarulhos, o usuário ou a entidade porventura representada não sendo admitidas intimação ou protocolização por meio diverso, exceto nas situações em que for tecnicamente inviável ou em caso de indisponibilidade do meio eletrônico cujo prolongamento cause dano relevante à celeridade do processo ou outra exceção prevista em instrumento normativo próprio;
- VII. a observância de que os atos processuais em meio eletrônico se consideram realizados no dia e na hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os atos praticados até as 23 (vinte e três) horas, 59 (cinquenta e nove) minutos e 59 (cinquenta e nove) segundos do último dia do prazo, considerando sempre o horário oficial de Brasília/DF, independente do fuso horário em que se encontra o usuário externo;
- VIII. a consulta periódica ao SEI ou ao sistema por meio do qual ele viu o peticionamento eletrônico, afim de verificar o recebimento de informações, considerando as realizadas na data em que efetuar sua consulta no sistema ou, não efetuada a consulta, quinze dias corridos após a data de sua expedição;
- IX. as condições de sua rede de comunicação, o acesso a seu provedor de Internet e a configuração do computador utilizado nas transmissões eletrônicas; e
- X. a observância dos períodos de manutenção programada, que serão realizadas, preferencialmente, no período da 0 (zero) hora dos sábados às 22 (vinte e duas) horas dos domingos ou da 0 (zero) hora às 7 (sete) horas nos demais dias da semana, ou qualquer outro tipo de indisponibilidade do sistema.

Observações:

- A realização do cadastro como usuário externo no SEI da Prefeitura de Guarulhos e a entrega deste documento implicará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme previsto no Decreto nº 39.728, de 22 de dezembro de 2022, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas, as quais serão passíveis de apuração de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- Para que este cadastro seja analisado e, se for o caso, aprovado, o usuário deverá enviar este TERMO DE CONSENTIMENTO, com todas as informações preenchidas, para o e-mail gestor-sei@guarulhos.sp.gov.br e aguardar o retorno com o resultado da análise.

Assinatura do Usuário
(Assinatura Eletrônica do GOV.BR)

Certificado Digital
ICP-BRASIL
Ou
Via GOV.BR

Figura 2 - Termo de Concordância e Veracidade

1.2. LIBERAÇÃO DE ACESSO

Após seguir as orientações do item anterior, no prazo de até 3 dias úteis, o solicitante receberá a resposta da análise no e-mail informado no pré-cadastro. Se todas as informações constantes no **TERMO DE DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA E VERACIDADE** estiverem em conformidade, o acesso ao ambiente de usuário externo da Prefeitura de Guarulhos será liberado (**ver figura 3**). Em caso de inconsistência, o solicitante, para a regularização da pendência, deverá seguir as instruções apresentadas na mensagem de e-mail.

Boa tarde,

Gostaríamos de informar que seu cadastro para utilização do Usuário Externo do sistema SEI foi DEFERIDO e você já pode começar a utilizar a plataforma.

Segue link de acesso: https://sei.guarulhos.sp.gov.br/sei/web/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0

Para **ter** a liberação de acesso ao processo é necessário verificar qual a unidade o processo se encontra na "Lista de Andamentos" e entrar em contato com a unidade que consta na primeira linha.

Telefones ou e-mails das unidades você encontra no site da Prefeitura de Guarulhos através do link <https://www.guarulhos.sp.gov.br/node>, no ícone Prefeitura/Secretarias.

Caso haja a necessidade de maiores esclarecimentos estamos à disposição via e-mail gestor-sei@guarulhos.sp.gov.br ou pelo [Whatsapp 2423-7404](https://api.whatsapp.com/send?phone=24237404)

At.te.

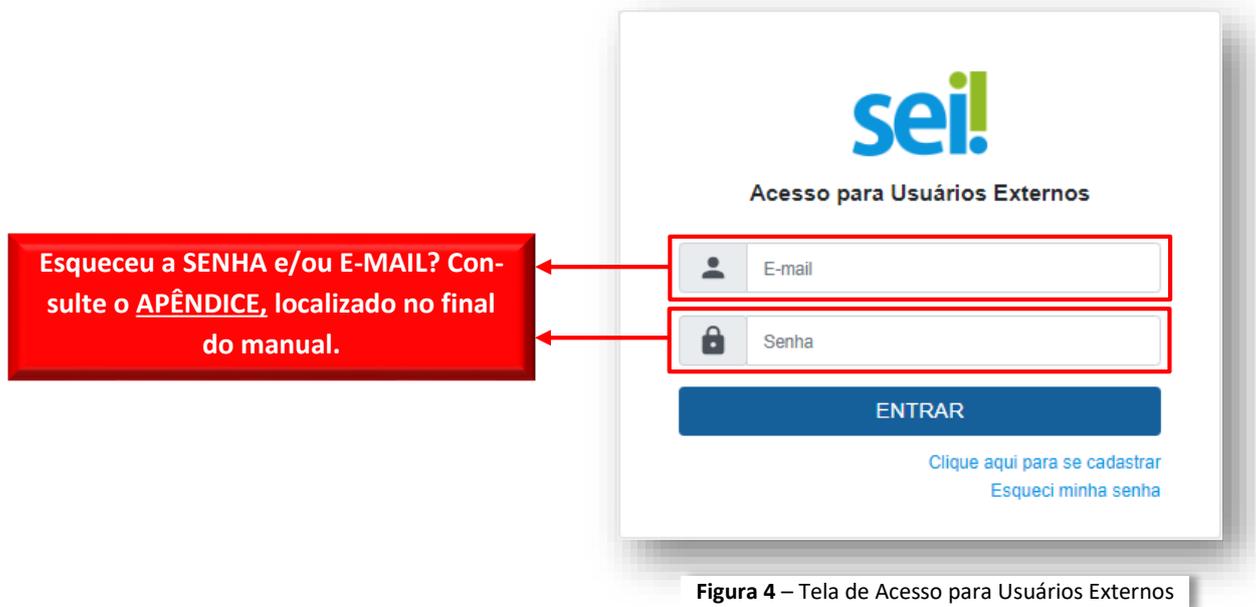
Figura 3 - Exemplo de e-mail DEFERINDO a solicitação de

É importante destacar que a liberação do cadastro não implica na disponibilização de acesso ao processo (quando for o caso), **que será objeto de análise da unidade na qual ele se encontra em tramitação. Assim, após o cadastro ser liberado, o usuário que requer acesso ao conteúdo de determinado processo deve entrar em contato com a unidade responsável.**

2. ACESSO AO SISTEMA

2.1. LOGIN

Após a liberação do acesso (vide seção 1.2), o interessado poderá efetuar o *login* na página de acesso externo da Prefeitura de Guarulhos, utilizando a senha e o e-mail informados no preenchimento do formulário de pré-cadastro. Para acessar a tela de *login*, clique **AQUI**.



2.2. TELA INICIAL

Feito o *login* no ambiente externo, o usuário visualizará o **CONTROLE DE ACESSOS EXTERNOS**. É nessa tela que será possível realizar - caso a unidade que esteja com o processo habilite - as seguintes operações: **visualização parcial do processo, visualização integral do processo, assinatura e/ou inclusão de documentos**.

AMBIENTE DE TREINAMENTO

CIDADE DE GUARULHOS

Menu

Controle de Acessos Externos

Alterar Senha

Pesquisa Pública

Controle de Acessos Externos

Ver expirados

Lista de Acessos Externos (3 registros):

Processo	Documento para Assinatura	Tipo	Liberação	Validade	Ações
1129.2023/0006389-3			28/02/2024	09/03/2024	
1129.2023/0006389-3	0027061	Alvará de Demolição Total	28/02/2024	09/03/2024	
1129.2023/0006389-3			28/02/2024	09/03/2024	

Documentos disponibilizados para assinatura

Permite a inclusão de documentos

Permite a assinatura de documento

Ações

Ações disponíveis p/ o usuário externo

Processo

1129.2023/0006389-3
1129.2023/0006389-3
1129.2023/0006389-3

Número do processo na cor azul: acesso externo com acompanhamento integral/parcial.

Número do processo na cor preta: acesso externo SEM acompanhamento integral/parcial. Habilitada somente a assinatura de documento.

Acesso Externo com Acompanhamento Integral/Parcial

Processos com acesso externo concedido

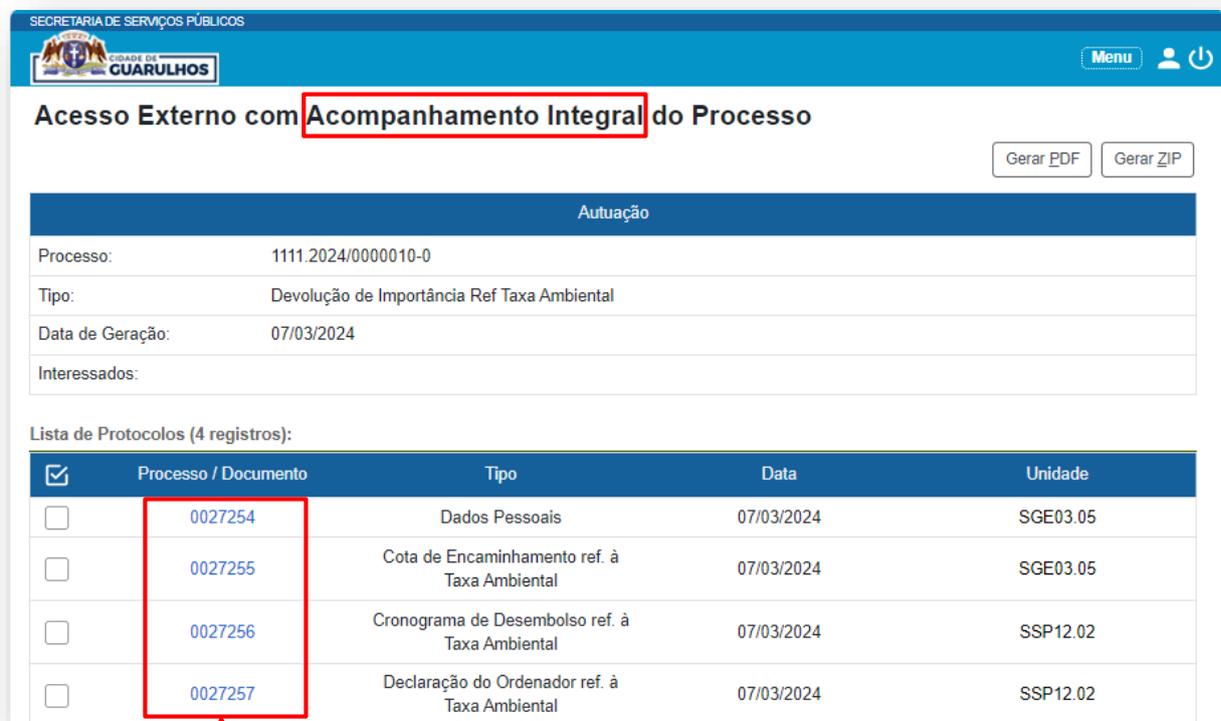
Figura 5 – Tela de Controle de Acessos Externos

2.3. ACESSO EXTERNO AOS PROCESSOS

O acesso externo a processos é concedido quando o usuário externo – parte interessada ou procurador legal – necessita ter acesso ao **conteúdo integral ou a partes específicas do processo**, bem como assinar contratos, convênios, termos, acordos ou outros instrumentos congêneres. A liberação é por prazo determinado.

2.3.1. DISPONIBILIZAÇÃO INTEGRAL

Na disponibilização integral do processo, todos os documentos são liberados para que o usuário externo os acessem, inclusive aqueles que forem posteriormente adicionados.



SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CIDADE DE GUARULHOS

Menu

Acesso Externo com Acompanhamento Integral do Processo

Gerar PDF Gerar ZIP

Autuação

Processo: 1111.2024/0000010-0

Tipo: Devolução de Importância Ref Taxa Ambiental

Data de Geração: 07/03/2024

Interessados:

Lista de Protocolos (4 registros):

<input checked="" type="checkbox"/>	Processo / Documento	Tipo	Data	Unidade
<input type="checkbox"/>	0027254	Dados Pessoais	07/03/2024	SGE03.05
<input type="checkbox"/>	0027255	Cota de Encaminhamento ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SGE03.05
<input type="checkbox"/>	0027256	Cronograma de Desembolso ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SSP12.02
<input type="checkbox"/>	0027257	Declaração do Ordenador ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SSP12.02

Todos os documentos acessíveis

Figura 6 – Tela p/ acompanhamento integral do processo

2.3.2. DISPONIBILIZAÇÃO PARCIAL

Na disponibilização parcial do processo, somente alguns documentos são liberados para que o usuário externo os acessem.

SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
CIDADE DE GUARULHOS

Acesso Externo com **Disponibilização Parcial** de Documentos

Gerar PDF Gerar ZIP

Autuação

Processo: 1111.2024/0000010-0
Tipo: Devolução de Importância Ref Taxa Ambiental
Data de Geração: 07/03/2024
Interessados:

Lista de Protocolos (4 registros):

<input checked="" type="checkbox"/>	Processo / Documento	Tipo	Data	Unidade
<input type="checkbox"/>	0027254	Dados Pessoais	07/03/2024	SGE03.05
<input type="checkbox"/>	0027255	Cota de Encaminhamento ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SGE03.05
<input type="checkbox"/>	0027256	Cronograma de Desembolso ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SSP12.02
<input type="checkbox"/>	0027257	Declaração do Ordenador ref. à Taxa Ambiental	07/03/2024	SSP12.02

↑
Documentos para os quais o acesso não foi concedido.

Figura 7 – Tela p/ acompanhamento parcial do processo

2.3.3. ACESSO EXTERNO PARA ASSINATURA ELETRÔNICA

Quando a unidade responsável pelo processo realizar a disponibilização do(s) documento(s) para assinatura, o usuário externo receberá um e-mail de notificação e, na tela de Controle de Processos Externos, poderá assinar os documentos seguindo os passos descritos abaixo:

- Primeiramente, na coluna **AÇÕES**, somente os documentos que contiverem uma caneta preta permitem que o usuário externo os assinem, conforme exemplificado na figura abaixo:

SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
CIDADE DE GUARULHOS

Controle de Acessos Externos

Alterar Senha
Pesquisa Pública

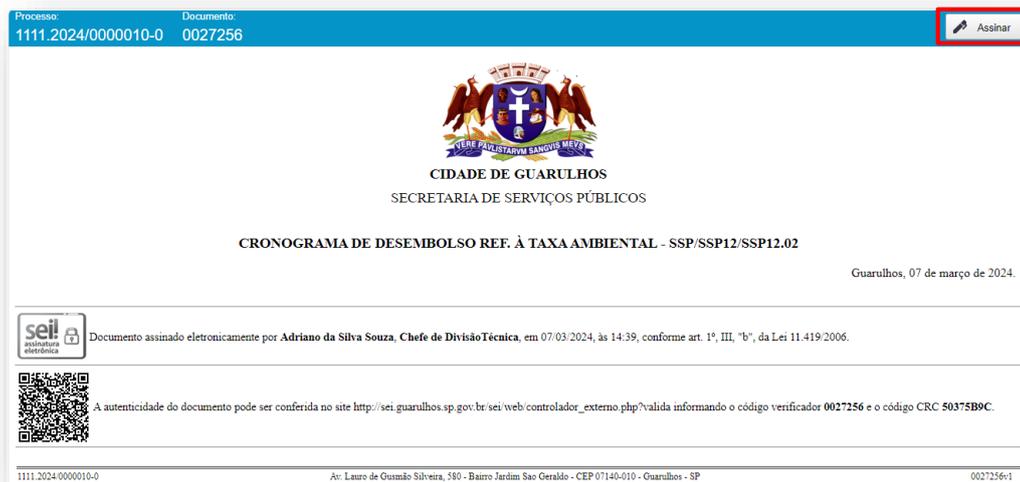
Ver expirados

Lista de Acessos Externos (2 registros):

Processo	Documento para Assinatura	Tipo	Liberação	Validade	Ações
1111.2024/0000010-0	0027256	Cronograma de Desembolso ref. à Taxa Ambiental	13/03/2024	23/03/2024	
1111.2024/0000010-0			07/03/2024	17/03/2024	

Figura 8 – Processo com assinatura disponibilizada

- b) Caso o usuário queira visualizar o conteúdo antes de assinar, basta clicar sobre o número do documento correspondente na coluna **DOCUMENTO PARA ASSINATURA**;
- c) Se estiver de acordo com todas informações contidas no documento, resta necessário clicar sobre a opção assinar (dentro do documento) ou sobre o ícone ;



Controle de Acessos Externos

Ver expirados

Lista de Acessos Externos (2 registros):

Processo	Documento para Assinatura	Tipo	Liberação	Validade	Ações
1111.2024/0000010-0	0027256	Cronograma de Desembolso ref. à Taxa Ambiental	13/03/2024	23/03/2024	
1111.2024/0000010-0			07/03/2024	17/03/2024	

Figura 9 – Imagens exemplificativas de um documento disponibilizado para assinatura

- d) Ao clicar sobre qualquer uma das opções apresentadas no **item c)**, será aberta a janela **ASSINATURA DE DOCUMENTO**, na qual é necessário colocar a senha de acesso ao SEI para efetuar a assinatura.

2.3.4. PERMISSÃO PARA INCLUSÃO DE DOCUMENTOS

Além dos recursos intrínsecos ao ambiente do usuário externo detalhados acima – visualização integral/parcial do processo e/ou assinatura de documentos -, a unidade responsável pelo processo pode permitir que um usuário externo inclua documentos adicionais.

Para incluir documentos, o usuário externo deve seguir os passos descritos abaixo:

- a) Na tela de Controle de Acessos Externos, clicar sobre o ícone **INCLUSÃO DE DOCUMENTO** do processo correspondente, localizado na coluna **AÇÕES**;



Figura 10 – Processo com a opção de inclusão de documento habilitada

- b) Será aberta a tela (*pop-up*) **INCLUSÃO DE DOCUMENTO**; nessa tela, o usuário deverá escolher o nome do documento que quer adicionar. Caso não tenha o nome desejado, deverá solicitar à unidade responsável pelo processo;

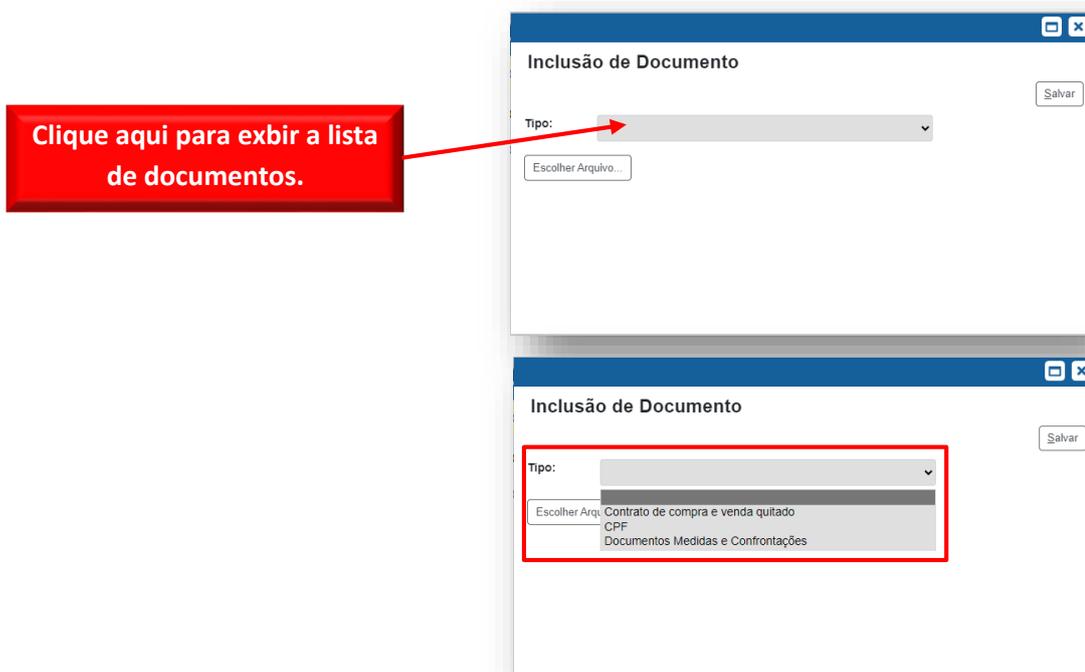


Figura 11 – Tela de inclusão de documento (imagem meramente ilustrativa)

- c) Feito isso, basta clicar em **ESCOLHER ARQUIVO**, localizar o arquivo em seu computador, selecioná-lo e, por fim, clicar em **ABRIR**;

- d) Realizada a etapa anterior, para finalizar o procedimento de inclusão, o usuário deverá clicar em salvar e, posteriormente, no *pop-up* que abrirá, clicar em **OK**;

Observação: o procedimento de inclusão de documento gera automaticamente um registro no histórico do processo, todavia, ao término do ato, o usuário não receberá nenhum recibo eletrônico.

APÊNDICE

COMO RECUPERAR A SENHA DE ACESSO?

Caso tenha esquecido a senha de acesso, o usuário deve:

- a) Na página inicial de **Acesso Externo SEI/Guarulhos**, clicar em **ESQUECI MINHA SENHA**;



sei!

Acesso para Usuários Externos

E-mail

Senha

ENTRAR

[Clique aqui para se cadastrar](#)
[Esqueci minha senha](#)

- b) Feito isso, será aberta a tela **GERAÇÃO DE SENHA PARA USUÁRIO EXTERNO**. Nessa tela, basta digitar o e-mail cadastrado e clicar em **GERAR NOVA SENHA**.

Ao solicitar a recuperação de senha, o usuário deve verificar, além da caixa de entrada, a caixa de spam/lixo eletrônico do endereço de e-mail cadastrado.

Caso o usuário tenha esquecido o e-mail de acesso, deverá enviar uma mensagem para **gestor-sei@guarulhos.sp.gov.br**, informando o **NOME COMPLETO**, **CPF** e solicitando a troca do e-mail cadastrado para um endereço pessoal (Hotmail, Gmail, Yahoo etc).

REFERÊNCIAS

ALESC. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina. Momento - SEI versão 4.0. Santa Catarina, 2021. Disponível em:

<https://portalsei.alesc.sc.gov.br/material-para-capacitacao/>. Acesso em: 6 de março 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Guia Prático do SEI 4.0: Sistema Eletrônico de Informações. Brasília: Superior Tribunal de Justiça, 2022. 266 p. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/guiasei/issue/view/320>. Acesso em: 9 jan. 2022.

COSTA, Israel. 2. Iniciando Operações no SEI. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão: Software Público Brasileiro, 2015. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/manuais/manual-do-usuario/2.-iniciando-operacoes-no-sei/>. Acesso em: 9 jan. 2022.

COSTA, Israel. 3. Operações Básicas com Processos. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão: Software Público Brasileiro, 2015. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/manuais/manual-do-usuario/3.-operacoes-basicas-com-processos#>. Acesso em: 9 jan. 2022.



PREFEITURA DE GUARULHOS
SECRETARIA DE GESTÃO
DEPARTAMENTO DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA