



# Manual do Usuário

## Módulo de Relacionamento Institucional

Este Manual pode ser acessado pelo link: <https://goo.gl/GdYxFP>

### MANUAL AINDA EM CONSTRUÇÃO

#### 1. Módulo de Relacionamento Institucional

##### I) PROCEDIMENTO 1 - ANÁLISE PRÉVIA DA DEMANDA

###### 1. Identificação Visual de Demandas a Serem Cadastradas

###### 2. Demanda Antiga x Demanda Nova

2.1. Demanda Antiga - Caso seja encontrada referência no relatório ou no SEI

2.2. Demanda Nova - Caso não seja encontrada referência no relatório ou no SEI

###### 3. Cuidados Essenciais com o Processo SEI

###### 3.1. Tipo do Processo

###### 3.2. Nível de Acesso

###### 3.3.1. Contato Pessoa Jurídica

###### 3.3.2. Contato Pessoa Física

##### II) PROCEDIMENTO 2 - CADASTRO INICIAL

## 1. Módulo de Relacionamento Institucional

O Módulo de Relacionamento Institucional (MRI) no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), que se traduz em uma ferramenta para sistematizar, unificar e padronizar o registro das informações relativas às demandas institucionais recebidas pela instituição em um mesmo banco de dados.

Assim, no presente documento são definidas as regras de negócio para o correto preenchimento das telas de cadastro das demandas. Tal cadastro divide-se basicamente em cinco grandes grupos de procedimentos, compostos por várias operações, a saber:





- I) Procedimento 1 - Análise Prévia da Demanda;
- II) Procedimento 2 - Cadastro Inicial;
- III) Procedimento 3 - Cadastro de Resposta da Demanda Inicial;
- IV) Procedimento 4 - Cadastro de Reiteraões; e
- V) Procedimento 5 - Cadastro de Respostas de Demandas Reiteradas

## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional

## 1. Identificação Visual de Demandas a Serem Cadastradas

Para facilitar a visualização do *status* de cada demanda, foram criados ícones de cenário em formato de prédio, os quais são exibidos ao lado de cada um dos processos no SEI que sejam do tipo *Demanda Externa*, a fim de facilitar a identificação deles como processos passíveis de registro no MRI. Os referidos ícones podem ser visualizados na tela de controle de processos e na tela individual de cada processo, bem como na tela de acompanhamento especial nas Unidades da Agência que possuem a prerrogativa de utilização do MRI.

Para diferenciar o *status* de cada processo, foram criados cenários de alternância para os ícones, da seguinte forma:

Ícone	Cenário
	Processos <b>pendentes de cadastro</b> no módulo.
	Processos <b>cadastrados</b> que <b>possuem alguma demanda pendente</b> de resposta de mérito ainda <b>dentro do prazo</b> cadastrado.
	Processos <b>cadastrados</b> e que <b>possuem alguma demanda pendente</b> de resposta de mérito já <b>fora do prazo</b> cadastrado.
	Processos cadastrados <b>sem nenhuma demanda pendente</b> de resposta.

## 2. Demanda Antiga x Demanda Nova

Quando da chegada de uma demanda institucional pelo SEI, deve-se primeiramente analisá-la para verificar se a referida documentação configura uma demanda nova ou a continuação de uma demanda antiga (em andamento ou até mesmo já encerrada).

Para tanto, deve-se acessar o relatório disponível no *link*: <http://tinyurl.com/anateldi> e pesquisar pela referência dada pelo órgão externo (ex.: número do Inquérito Civil, número do Processo Judicial, etc.). Adicionalmente, em especial nos casos em que a pesquisa no relatório não indicar a existência de demanda relacionada, sugere-se fazer uma pesquisa ampla no SEI, adotando os mesmos critérios de busca.

### 2.1. Demanda Antiga - Caso seja encontrada referência no relatório ou no SEI

seguir, deve ser efetuada a seguinte operação:



Passo 1: Preencher o número do processo para o qual o documento deve ser movimentado.

Passo 2: Clicar no botão “Pesquisar” para verificar que se trata de um processo válido.

Passo 3: Preencher o motivo pelo qual o documento deve ser movido para um processo antigo.

Passo 4: Por fim, clicar no botão “Mover”.

Sugere-se a utilização do seguinte texto-padrão no campo “Motivo”: *Considerando a necessidade de organização das demandas provenientes da sociedade com o fito de garantir um padrão para as manifestações institucionais desta Agência, promove-se a movimentação do documento do presente processo por se tratar de continuação do tratamento da demanda.*

No andamento do processo que ficará “vazio”, sugere-se sua atualização de andamento, a fim de consignar a razão de seu encerramento, utilizando o seguinte texto-padrão: *A demanda objeto destes autos continuará a ser tratada no bojo do processo para qual a documentação foi movimentada. Processo encerrado no âmbito da [Nome da Unidade da Anatel].*

Adicionalmente, caso haja documentos produzidos dentro do próprio SEI no processo em que se encontra o documento novo, os mesmos também deverão passar a compor o processo original para o qual demanda foi movida.

Para documentos produzidos no próprio SEI não há a opção de “Mover Documento”, devendo-se proceder a um *download* do documento do processo novo e *upload* do mesmo no processo antigo. Essa operação consiste na realização de uma espécie de “cópia” do documento de um processo para outro. Nesse sentido, o documento mantém-se naquele processo em que foi gerado, procedendo-se à inserção de uma cópia sua no processo original no qual a demanda passará a ser tratada.

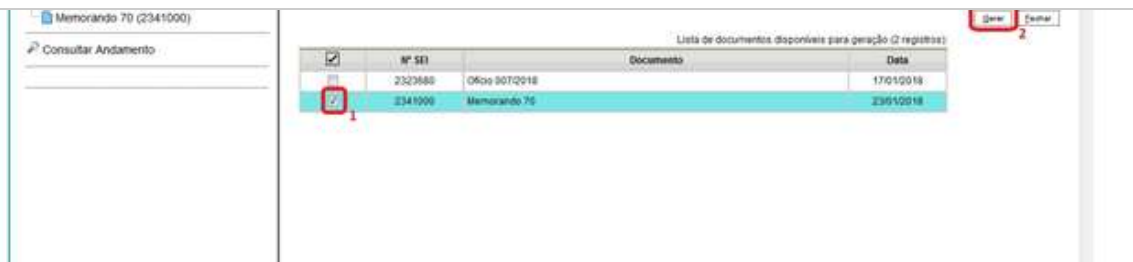
Para fazer o *download* do documento basta clicar no número do processo e, em seguida, em “Gerar Arquivo ZIP do Processo”,



representado pelo botão . Na tela a seguir, o SEI apresentará uma lista com todos os documentos do processo.

Publicado por [Google Drive](#) – [Denunciar abuso](#)

## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional



Passo 1: Selecionar apenas os documentos que queira copiar.


Passo 2: Clicar em “Gerar”.

Após clicar em “Gerar”, o navegador de internet utilizado poderá executar a operação de duas formas diferentes, dependendo das configurações do usuário: fará automaticamente o *download* de uma pasta no formato *.zip* para o local em seu computador previamente configurado para salvar esse tipo de arquivo ou abrirá uma caixa de diálogo solicitando que informe qual ação adotar (se for esse o caso, selecione a opção de fazer o *download* do arquivo e selecione o local onde ele será salvo). Lembre-se de, nas configurações do seu navegador de preferência, habilitar a permissão de abertura de *pop-ups* para o SEI. Do contrário o navegador bloqueará a presente operação.

Feito o *download*, deve-se acessar o local em seu computador em que a pasta *.zip* foi salva. Em seguida, extrair o arquivo da pasta utilizando um programa de compactação. Para tal, deve-se selecionar a pasta e clicar com o botão direito do *mouse*. Ao realizar essa operação será aberta um menu suspenso. Deve ser selecionada a opção “Extrair Tudo...” e, na caixa de diálogo seguinte, selecionar a opção “Mostrar arquivos extraídos quando concluído” e em seguida clicar em “Extrair”. Após essa operação, o Windows Explorer descompactará a pasta e será possível acessar o arquivo do documento produzido no SEI no formato *.html*. Essa operação pode apresentar algumas diferenças dependendo do programa de compactação utilizado.

Nome	Tamanho	Tamanho Co...	Modificado
[1]-1246516_Memorando_28.html	34 751	13 443	2018-01-23 16:1

Terminada a operação de *download* do documento do processo novo, deve-se proceder ao seu *upload* no processo antigo. A operação de *upload* é exatamente a mesma da de inserção de um novo documento no processo. Nesse sentido, deve-se ir ao processo antigo, para o qual a demanda foi movida e, em seguida,

clicar em “Incluir Documento”, representado pelo botão . Na tela seguinte, escolher como tipo de documento a opção “Externo”, clicando conforme abaixo.

## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional

5Atualizado automaticamente a cada minutos

Escolha o Tipo do Documento:

- Externo
- Autorização de Entrada na Anatel Extraespedito
- Avaliação Final de Estagiário
- Avaliação de Desempenho de Estagiário
- Certidão
- Comunicado
- Declaração
- Despacho Ordinatório
- Folha de Ponto Mensal
- Informe

Na tela a seguir, deve-se efetuar a seguinte operação:

1. Preencher campos SEI

2

3

Passo 1: Preencher os campos “Tipo de documento”, “Número/Nome na Árvore”, “Formato”, “Remetente”, “Interessados”, “Classificação por Assuntos” e “Nível de Acesso” em conformidade com os dados do documento no processo em que ele foi gerado. O campo “Observações desta unidade” é de preenchimento facultativo.

Passo 2: Em “Anexar Arquivo”, clicar em “Selecionar arquivo” e, na caixa de diálogo aberta, selecionar o arquivo *.html* pertinente e clicar em “Abrir”. (A tabela “Lista de Anexos” passará a mostrar os dados do arquivo selecionado para *upload*).

Passo 3: Conferir o preenchimento e o documento selecionado para *upload* e em seguida clicar em “Confirmar dados”.

Após a confirmação, o arquivo passará a compor o processo para o qual a demanda foi movida, mantendo-se íntegro no processo no qual foi gerado.



## 2.2. Demanda Nova - Caso não seja encontrada referência no relatório ou no SEI

Caso não seja encontrado documento no relatório ou no SEI com a referência consultada, trata-se de demanda nova e, por conseguinte, não incide a necessidade de movimentação de documentos, conforme demonstrado na seção anterior.

## 3. Cuidados Essenciais com o Processo SEI

Após a consulta e conclusão acerca da natureza da demanda (se antiga ou nova), deve-se verificar qual a espécie de tratamento adequado para a documentação, o que depende de sua origem e finalidade.

Para tanto, será necessária a execução de quatro conjuntos de operações para fins de ajuste de cadastramento:

### 3.1. Tipo do Processo

A correta classificação do tipo de processo, apesar de não essencial para o tratamento da demanda, impacta nas informações a serem geradas para o processo de relacionamento institucional. Ademais, somente é passível de cadastramento no MRI os tipos de processo cuja raiz seja "Demanda Externa" ou "Relacionamento Institucional".

documentos recebidos como “Restritos”, sob a hipótese “Protocolo - Pendente Análise de Restrição de Acesso (art. 6º, III, da Lei nº 12.527/2011)”.

**Alterar Registro de Documento Externo**

Tipo do Documento: [Ofício] Data do Documento: [13/12/2017]

Número / Nome na Anvite: [Nº: 1446/2017 - 2095683301BR (2)]

Formato: [Digitalizado nesta Unidade]

Tipo de Conferência: [Documento Original]

Remetente: [Ministerio Publico Federal]

Interessados: [Ministerio Publico Federal]

Classificação por Assuntos: [Protocolo - Pendente Análise de Restrição de Acesso (Art. 6º, III, da Lei nº 12.527/2011)]

Observações desta unidade:

Nível de Acesso: [Restrito] [Público]

Hipótese Legal: [Protocolo - Pendente Análise de Restrição de Acesso (Art. 6º, III, da Lei nº 12.527/2011)]

Nome	Data	Tamanho	Usuário	Unidade	Ações
SEI_535160002332018-04-16012018_154209.pdf	16/01/2018 16:49:22	17,55 Mb			

Assim, recebido o processo, deve-se analisar a existência de informação de acesso restrito, tais como informações pessoais de consumidores (nome, endereço, telefone, e-mail, RG, CPF, registros de ligações, etc.). Na página do processo, deve-se efetuar a seguinte operação:

## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional

5Atualizado automaticamente a cada minutos

Consultar Andamento

Confirmar Dados

Tipo do Documento: Ofício

Data do Documento: 13/12/2017

Número / Nome na Área: nº 14492017\_20058833018R

Farmato:
 

- Não-Digital
- Digitalizado nesta Unidade

Remetente:

Interessado:

Ministério Público Federal

Controle Interno (Art. 26, § 3º, da Lei nº 10.180/2001)

Classificação Administrativa (Art. 24, II, da Lei nº 9.630/1998)

Documento Preparatório (Art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527/2011)

Fiscalização / Investigação da Anatel (Art. 174 da Lei nº 8.472/1997)

Informação Pessoal (Art. 31 da Lei nº 12.527/2011)

Informações Contábeis de Empresa (Art. 39, parágrafo único, da Lei nº 8.472/1997)

Informações Econômico-Financeiras de Empresa (Art. 39, parágrafo único, da Lei nº 8.472/1997)

Informações Operacionais de Empresa (Art. 39, parágrafo único, da Lei nº 8.472/1997)

Informações Privilegiadas de Sociedades Anônimas (Art. 155, § 2º, da Lei nº 6.404/1976)

Informações Técnicas de Empresa (Art. 39, parágrafo único, da Lei nº 8.472/1997)

Interceptação de Comunicações Telefônicas (Art. 8º, caput, da Lei nº 9.296/1996)

Investigação de Responsabilidade de Servidor (Art. 150 da Lei nº 8.112/1990)

Leiras e Registros Contábeis Empresariais (Art. 1.180 do Código Civil)

Operações Bancárias (Art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001)

Proteção da Propriedade Intelectual de Software (Art. 2º da Lei nº 8.009/1990)

Restrição de Acesso (Art. 6º, II, da Lei nº 12.527/2011)

Segredo de Justiça no Processo Civil (Art. 199 do Código de Processo Civil)

Segredo de Justiça no Processo Penal (Art. 201, § 6º, do Código de Processo Penal)

Segredo Industrial (Art. 195, 201, Lei nº 9.279/1996)

Protocolos -Pendente Análise de Restrição de Acesso (Art. 6º, II, da Lei nº 12.527/2011)

Lista de Anexos (1 registro)

Nome	Data	Tamanho	Usuário	Unidade	Ações
SEI_535160002332018-04-16012018_154209.pdf	16/12/2018 16:49:22	17,05 Mb			

Confirmar Dados

Passo 1: Clicar no botão “Consultar/Alterar Processo” .

Passo 2: Na caixa “Nível de Acesso”, checar a opção “Restrito”.

Passo 3: Selecionar como “Hipótese Legal” a opção pertinente, conforme lista abaixo.

Passo 4: Clicar no botão “Confirmar dados”.

### 3.3. Contatos

Um dos itens indispensáveis para o Cadastro Inicial das demandas é a correta identificação do demandante. Assim sendo, os campos “Interessado” e “Remetente no SEI” devem estar adequadamente cadastrados.

Salienta-se que a integridade dos dados de contato é fundamental para a correção das informações geradas para o processo de Relacionamento Institucional. Caso um mesmo órgão esteja escrito de maneiras diferentes nas demandas, sua contagem será inadequada. Um exemplo: três demandas externas cadastradas como oriundas da Procuradoria da República no Estado de São Paulo (nome correto) são contabilizadas três demandas do mesmo órgão. Por outro lado, se as mesmas demandas forem cadastradas como originadas do MPF/SP, do Ministério Público Federal em São Paulo ou da Procuradoria da República em São Paulo (nome comuns, mas incorretos para fins de cadastro), serão contabilizadas como três demandas de órgãos diferentes.

Assim, se, durante o Cadastro Inicial das demandas, for verificado algum equívoco na nomenclatura do “Interessado” e “Remetente no SEI”, deve-se acrescentar um novo Contato e, em seguida, solicitar ao Protocolo que cadastrou a demanda ou à ARI, a exclusão

Publicado por [Google Drive](#) - [Denunciar abuso](#)



## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional

O passo a passo do cadastramento está exposto nas telas a seguir. Sugere-se sempre verificar primeiro o cadastro de pessoa jurídica (Interessado) e, após, o cadastro de pessoa física (Remetente).

### 3.3.1. Contato Pessoa Jurídica

Para realizar o cadastro de contato de pessoa jurídica, deve-se efetuar a seguinte operação:

SEI - Alterar Contato - Mozilla Firefox

https://sei.anatel.gov.br/sei/controlador.php?acao=contato\_alterar&acao\_origem=documento\_alterar\_recebido&infra\_si

### Alterar Contato

5

Salvar Cancelar

Tipo: 1

Ministério Público Estadual/Distrital

Natureza: 2

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

Sigla:

Nome: 3

Promotoria de Justiça de Defesa da Ordem Tributária

Pessoa Jurídica Associada:

Usar endereço associado

Endereço: 4 (endereço completo)

Praça do Buriti Bloco, Ed. Sede do MPDFT, 3º Andar

Complemento: Salas 354/356

Bairro: Zona Cívico-Administrativa

País: Brasil

Estado: DF

Cidade: Brasília

CEP: 70094-900

Site na Internet:

CNPJ:

Telefone Fixo:

Telefone Celular:

E-mail:

Observação:

Passo 1: Colocar o “Tipo” adequado em relação ao órgão ou entidade que encaminhou a demanda, em consonância com as orientações da tabela da Seção 3.1. *Tipo do Processo do Procedimento 1*.

Passo 2: Marcar a opção “Pessoa Jurídica”.

Passo 3: Escrever o nome do órgão ou entidade demandante, conforme as regras da Wiki Anatel.

Passo 4: Efetuar o cadastro do endereço completo, inclusive com o bairro, visto serem obrigatórios para o Cadastro Inicial, como será visto mais adiante. Sugere-se, como boa prática, sempre verificar o CEP no site dos Correios, por meio do link: [www.buscacep.correios.com.br/sistemas/buscacep/](http://www.buscacep.correios.com.br/sistemas/buscacep/).

## SEI\_Manual\_Usuario\_Modulo\_Relacionamento\_Institucional

## 3.3.2. Contato Pessoa Física

Para realizar o cadastro de contato de pessoa física, deve-se efetuar a seguinte operação:

Passo 1: Colocar o mesmo “Tipo” em relação ao órgão ou entidade que encaminhou a demanda. Regra geral, só se deve deixar como Pessoa Física quando for do tipo “Demanda Externa: Cidadão (Pessoa Física)” e “Demanda Externa: Outras Entidades Privadas” (p.ex.: associações, condomínios, etc.) ou quando o signatário não se enquadrar nos tipos existentes.

Passo 2: Marcar a opção “Pessoa Física”.

Passo 3: Escrever o nome do signatário do documento.

Passo 4: Escrever o nome do órgão ou entidade demandante tal qual como efetuado no cadastro da Pessoa Jurídica.

Passo 5: *Checkbox* não obrigatório, mas que como regra deve ser selecionado.

Passo 7: Selecionar o gênero do signatário.

Passo 8: Indicar o cargo do signatário. Caso o cargo não seja encontrado na lista, sugere-se que provisoriamente se coloque um cargo qualquer. Após, solicita-se comunicação ao responsável pela administração do SEI no órgão sobre o problema para inserção do novo cargo.

Passo 9: Clicar no botão “Salvar”.

## **II) PROCEDIMENTO 2 - CADASTRO INICIAL**