

Cartilha

Usabilidade: Papéis, Responsabilidades e Fluxos de Suporte

SEI RS

**Público alvo:
Servidores e Funcionários
Públicos**

SEI RS

Sumário

- 01 — INTRODUÇÃO**
- 02 — O QUE SÃO PONTOS FOCALIS**
- 03 — O QUE SÃO MULTIPLICADORES**
- 04 — O QUE SÃO USUÁRIOS INTERNOS**
- 05 — O QUE SÃO GESTORES SETORIAIS**
- 06 — RELAÇÃO ENTRE PAPÉIS**
- 07 — BOAS PRÁTICAS**
- 08 — CONCLUSÃO**

1. INTRODUÇÃO

Para o **SEI RS** funcionar de forma eficiente, é fundamental que todos entendam seus papéis dentro da estrutura do sistema. Esta cartilha explica de forma clara quem são os **Pontos Focais, os Multiplicadores e os Usuários Internos**, e como cada um contribui para o uso correto e padronizado do SEI RS.

Seu objetivo é orientar os usuários do SEI RS sobre as responsabilidades e atribuições dos principais perfis envolvidos na utilização do sistema, fortalecendo a cultura de colaboração, padronização e usabilidade no ambiente digital do Governo do Estado.



2. O QUE SÃO PONTOS FOCAIS

Os **Pontos Focais** são servidores indicados por cada órgão ou secretaria para atuar como **referência do SEI RS** dentro da instituição. Eles são o elo entre a equipe central do SEI RS e as unidades internas do órgão.

Na prática o Ponto Focal é quem:

- Ajuda os colegas a resolver dúvidas sobre o uso do SEI RS;
- Recebe orientações da equipe central e repassa para sua secretaria;
- Acompanha a implantação do sistema em sua unidade;
- Encaminha demandas e solicitações que precisam ser tratadas pelo suporte técnico ou pela gestão central;
- Ajuda a manter a padronização dos processos dentro do órgão.

Os Pontos Focais são fundamentais para garantir que todos os usuários usem o SEI RS da mesma forma e sigam as boas práticas definidas pelo Governo do Estado.

3. O QUE SÃO MULTIPLICADORES

Os **Multiplicadores** são servidores que receberam capacitação sobre o SEI RS e atuam como **agentes de disseminação de conhecimento**. Eles trabalham lado a lado com os Pontos Focais, ajudando outros servidores a aprender e utilizar o sistema corretamente no dia a dia.

O multiplicador é quem:

- Ensina colegas a criar, tramitar e assinar processos no SEI RS;
- Apoia no uso das funcionalidades do sistema;
- Promove a troca de experiências entre as equipes;
- Identifica dificuldades e ajuda a solucioná-las com o Ponto Focal.

Os Multiplicadores têm um papel essencial no fortalecimento da cultura digital e na melhoria da usabilidade do SEI RS, ajudando a tornar o sistema mais fácil e eficiente para todos.

4. O QUE SÃO USUÁRIOS INTERNOS

Os **Usuários Internos** são aqueles que têm vínculo com o órgão e têm acesso à criação, alteração, cancelamento e exclusão de processos e documentos.

O Usuário Interno é quem:

- Produz documentos e processos administrativos;
- Faz a tramitação de processos entre unidades;
- Utiliza assinaturas eletrônicas e digitais;
- Mantém a organização e o sigilo das informações sob sua responsabilidade.

Cada usuário interno tem um perfil configurado no SEI RS conforme suas funções — como servidor, colaborador, estagiário ou gestor. Esses perfis definem o que ele **pode ou não fazer** dentro do sistema

5. O QUE SÃO GESTORES SETORIAIS

O Gestor Setorial é quem **coordena** e **supervisiona** a execução das atividades relacionadas ao SEI RS **dentro do seu órgão ou setor**. Atua como elo entre a **Governança Central** e os **Pontos Focais**, garantindo o cumprimento das diretrizes e políticas estabelecidas. É responsável por **organizar** e **acompanhar** as demandas internas, promovendo a correta utilização do sistema pelos usuários da unidade.

O Gestor Setorial é quem:

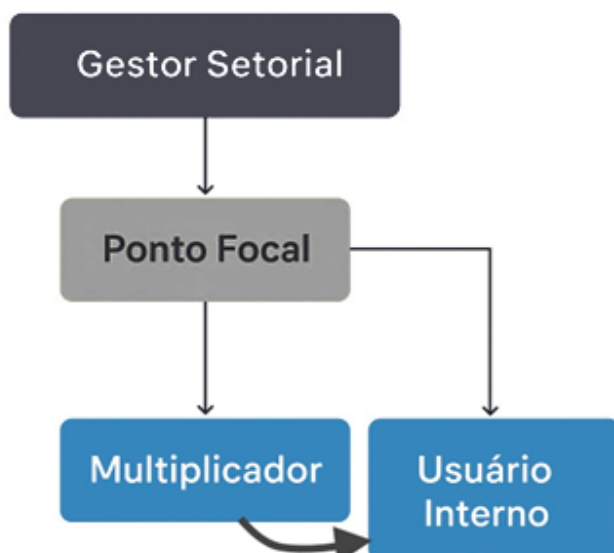
- Representa o órgão ou setor junto à Governança Central, mantendo a comunicação institucional ativa.
- Delibera sobre aspectos operacionais e administrativos no âmbito local, com autonomia para propor ajustes e melhorias.
- Encaminha solicitações de criação de unidades, perfis e acessos para análise e validação superior.
- Acompanha indicadores de uso, desempenho e conformidade das unidades sob sua responsabilidade.
- Orienta e apoia multiplicadores e usuários internos, assegurando que cumpram as diretrizes definidas.
- Contribui para a padronização de procedimentos e fortalecimento da governança do SEI RS no órgão.

6. RELAÇÃO ENTRE PAPÉIS

O sucesso do SEI RS depende do trabalho conjunto entre Pontos Focais, Multiplicadores e Usuários Internos.

- O **Ponto Focal** atua na gestão e alinhamento técnico, mantendo a comunicação entre a Governança Central e as unidades
- O **Multiplicador** atua na disseminação prática, apoiando o aprendizado e a padronização das rotinas.
- O **Usuário Interno** aplica o conhecimento, executando as tarefas diárias de tramitação e gestão documental.
- O **Gestor Setorial** atua como responsável estratégico dentro do órgão, coordenando as ações relacionadas ao uso do SEI RS em sua área. Ele faz a ponte entre a Governança Central e os Pontos Focais.

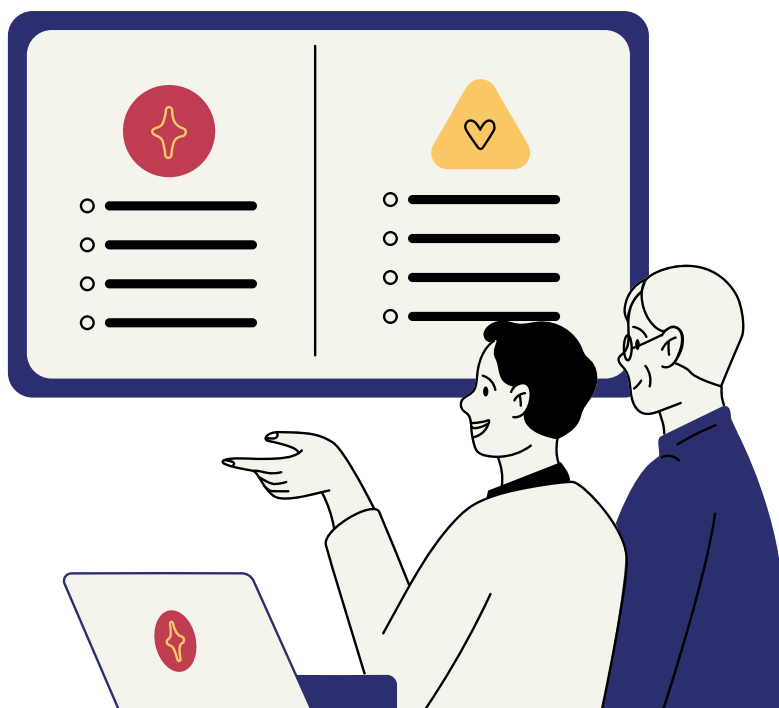
Essa rede de colaboração cria um ciclo contínuo de aprendizado e melhoria, tornando o SEI RS mais fácil de usar e mais eficiente em toda a Administração Pública Estadual.



SEI RS

7. Boas Práticas

- Mantenha atualizados os contatos dos Pontos Focais e Multiplicadores do seu órgão;
- Participe de treinamentos e capacitações promovidos pela Governança SEI RS;
- Evite criar processos duplicados ou com nomes incorretos;
- Utilize corretamente os tipos de processo e documento previstos no sistema;
- Siga as orientações das cartilhas e manuais oficiais disponíveis no portal SEI RS;
- Compartilhe boas práticas com sua equipe e incentive o uso responsável do sistema



8. CONCLUSÃO

O SEI RS é um projeto colaborativo que depende da atuação conjunta de todos os seus perfis. Os Pontos Focais, Multiplicadores e Usuários Internos formam a base de sustentação do sistema, garantindo que os processos eletrônicos ocorram com agilidade, transparência e segurança.

A participação ativa de cada um é essencial para fortalecer a transformação digital do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, promovendo uma gestão pública moderna, eficiente e totalmente integrada.