

# Caderno do PEN

Manual Técnico operacional do  
**Protocolo.GOV.BR**



## **MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

Secretaria de Gestão e Inovação  
Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão

### **Ministra de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**

Esther Dweck

### **Secretaria de Gestão e Inovação**

Roberto Seara Machado Pojo Rego

### **Secretária Adjunta de Gestão e Inovação**

Kathyana Dantas Machado Buonafina

### **Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão**

#### **Diretora**

Priscila Andressa Corrêa Cabral

### **Coordenação-Geral de Soluções Negociais do Processo Eletrônico - CGESP**

#### **Coordenador-Geral**

Pedro Henrique de Paiva Moreira da Silva

#### **Equipe Técnica**

Cíntia Aparecida de Moura e Silva Gualberto

Fábio Nascimento Sousa

Marco Aurélio Rodrigues Braga

Higo Maiquel Cavalcante

#### **Revisão**

Andrea Regina Lopes Ache

Manuela Deolinda dos Santos da Silva Pires

Pedro Henrique de Paiva Moreira da Silva

Scheyla Cristina de Souza Belmiro do Amaral

#### **Editoração e Arte**

Brenda Grazielle Mercês Silva

Mônica Yumi Harada

B823m

Brasil. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão. Secretaria de Governo Digital. Caderno do PEN: Manual Técnico Operacional do Protocolo.GOV.BR / Ministério da Economia, Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Gestão, Departamento do Processo Eletrônico Nacional em Rede. -- Brasília: DTPRO/SEGES/Ministério da Economia, 2022.  
23 p. : il.

1. Protocolo – Administração Pública. 2. Protocolo Digital – Portal de Serviços. 3. Documentos – Padronização. 4. Documento Digital. I. Título; II. Brasil. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.

CDD 341.35  
CDU 37.077.3

## Sumário

<b>Sumário</b> .....	4
<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	5
<b>2. INTRODUÇÃO</b> .....	6
<b>3. DEFINIÇÕES</b> .....	7
<b>4. REQUISITOS BÁSICOS</b> .....	8
<b>5. SOLICITAÇÃO DE ADESÃO E PROCEDIMENTOS INICIAIS PARA A IMPLANTAÇÃO</b> .....	8
<b>6. CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO – SPE;</b> .....	8
6.1. Cadastro do Sistema .....	8
6.2. Cadastro do serviço .....	9
6.3. Cadastro das operações .....	10
<b>7. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO NO PROTOCOLO.GOV.BR</b> .....	11
7.1. Integração com o SPE .....	11
<b>8. CONFIGURAÇÃO DO FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO</b> .....	14
8.1. Dados da Solicitação .....	14
8.2. Etapa de Triagem .....	15
8.3. Parâmetros para integração com o SPE .....	17
8.4. Documentação Necessária .....	17
8.5. Informações Adicionais .....	19
8.6. Documentos Complementares .....	19
8.7. Quantidade de anexos por solicitação .....	20
8.8. Finalização do cadastro do formulário .....	20
<b>9. OUTRAS INFORMAÇÕES</b> .....	22

## 1. APRESENTAÇÃO

Este Manual Técnico Operacional se destina a apresentar procedimentos para a configuração e utilização do Protocolo.GOV.BR, solução integrante do Processo Eletrônico Nacional (PEN) disponibilizada pela Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

O Protocolo.GOV.BR se propõe a ofertar à sociedade em geral, um canal de atendimento centralizado para o envio eletrônico de documentos, pedidos e requerimentos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional diretamente no Portal GOV.BR de forma gratuita, segura, simples e ágil.

Por meio do Protocolo.GOV.BR é possibilitado ao cidadão acompanhar as fases do pedido (solicitação, análise, pendência, resultado), receber notificações por e-mail em cada etapa, incluindo o Número Único de Protocolo (NUP) do processo registrado, acompanhar andamento no sistema de processo administrativo eletrônico, receber resposta e ainda avaliar a satisfação com o atendimento recebido.

Tal medida constitui iniciativa inovadora, que viabiliza o atendimento de valores como qualidade de atendimento, simplificação, acessibilidade, transparência, presunção de boa fé e igualdade de tratamento, essenciais em um período de intensas transformações sociais e econômicas, no qual a oferta de serviços e canais de atendimento digitais são essenciais na relação do Estado com a sociedade.

Aos órgãos e as entidades, por sua vez, além de inaugurar uma mudança de paradigma no atendimento de protocolo, promove a economia de recursos públicos por meio da instalação centralizada, no Ministério da Economia, de toda a infraestrutura tecnológica necessária, dispensando assim a necessidade de manutenção do sistema. Além disso, o Protocolo.GOV.BR diminui custos com material de consumo, digitalização, impressão e guarda de documentos físicos, trazendo, ainda, maior celeridade e controle no registro e distribuição de processos administrativos.

Pretende-se, com isso, dotar a Administração de ferramental totalmente eletrônico para o atendimento de requerimentos e petições da sociedade perante o governo, proporcionando evidente economicidade, ganhos de produtividade e eficiência administrativa.

Assim, visando minimizar eventuais dúvidas e dificuldades na implantação de relevante plataforma de atendimento digital de protocolo, apresenta-se o passo a passo para a correta configuração e utilização do Protocolo.GOV.BR.

## 2. INTRODUÇÃO

O **Protocolo.GOV.BR** é uma plataforma disponibilizada e gerenciada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, que permite o envio eletrônico de documentos, pedidos e requerimentos por meio do **Portal GOV.BR** de forma gratuita, segura, simples e ágil.

Este Manual Técnico Operacional tem o objetivo de apoiar a configuração e operacionalização do **Protocolo.GOV.BR** por servidores e colaboradores em seus órgãos e entidades, visando ofertar o referido canal de atendimento a seus usuários.

Dentre as principais vantagens do **Protocolo.GOV.BR**, destacam-se:

- I - simplificar o acesso dos usuários às instâncias administrativas, por meio da racionalização processual e da eliminação de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- II - promover a transparência do processo administrativo eletrônico federal; e
- III - aplicar as soluções tecnológicas do Portal GOV.BR, visando ofertar atendimento ágil, transparente, seguro e gratuito aos usuários.

Este guia é parte integrante da Portaria SEGES/ME Nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022, a qual estabelece as regras de implantação do **Protocolo.GOV.BR**, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

### 3. DEFINIÇÕES

I - documento: unidade de registro de informações, independentemente do formato, do suporte ou da natureza;

II - documento digital: informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser:

a) documento nato-digital: documento criado originariamente em meio eletrônico; ou

b) documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital;

III - documento avulso: informação registrada, qualquer que seja o suporte ou formato, que não está reunida e ordenada em processo;

IV - Número Único de Protocolo - NUP: é o número atribuído ao documento avulso ou processo, na unidade protocolizadora de origem, para controle e identificação;

V - processo administrativo eletrônico: conjunto de documentos digitais, oficialmente reunidos e ordenados no decurso de uma ação administrativa, cujos atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico;

VI - **PEN**: infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico, que visa à obtenção de substanciais melhorias no desempenho da gestão processual, com ganhos em agilidade, produtividade, satisfação do público usuário e redução de custos;

VII - **Portal GOV.BR**: É um portal que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.

VIII - **SPE**: sistemas de gerenciamento de processos administrativos e documentos avulsos em meio eletrônico utilizados pelos órgãos e entidades públicas, no exercício de suas atividades administrativas;

IX - Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - **Super.GOV.BR**: é a ferramenta informatizada integrante da plataforma do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - Siasg, disponibilizada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia para o controle e movimentação de processos administrativos eletrônicos para a administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

X - **Tramita.GOV.BR**: plataforma digital de comunicação entre SPE, integrante do PEN, disponibilizada e gerenciada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, destinado à tramitação de processos administrativos eletrônicos e/ou documentos avulsos, em meio eletrônico, entre os diversos SPE existentes na administração pública; e

XI - usuário: pessoa natural identificada que atua em nome próprio, como representante de pessoa física ou jurídica, ou como portador de documento, solicitação ou requerimento perante o **Protocolo.GOV.BR**.

## 4. REQUISITOS BÁSICOS

Para a utilização do **Protocolo.GOV.BR**, são requisitos básicos:

- Possuir um sistema de processo administrativo eletrônico (SPE) com recursos de integração via webservice e conectado à internet;
- Possuir integração à plataforma de automação do **Portal GOV.BR**;
- Solicitar adesão ao Ministério da Economia;

## 5. SOLICITAÇÃO DE ADESÃO E PROCEDIMENTOS INICIAIS PARA A IMPLANTAÇÃO

Para iniciar a implantação do **Protocolo.GOV.BR**, o órgão ou entidade deve enviar um ofício ao Ministério da Economia, conforme orientações e modelos disponíveis no Portal do Processo Eletrônico Nacional, no endereço [www.gov.br/pen](http://www.gov.br/pen). Esse ofício deve conter a indicação dos pontos focais, que serão responsáveis por todo o contato com a equipe da Secretaria de Gestão (Seges) durante a implantação. Adicionalmente, pode ser solicitada uma reunião de apresentação e esclarecimentos, em agendas semanais disponibilizadas pela Seges.

Após o recebimento do Ofício, a equipe técnica entrará em contato com os pontos focais indicados para agendar a capacitação por videoconferência e orientar sobre os demais procedimentos. É importante ressaltar que o presente Manual Técnico Operacional foi desenvolvido na busca de albergar as orientações necessárias para a plena implantação do **Protocolo.GOV.BR**.

Após o treinamento, será criado o ambiente do **Protocolo.GOV.BR** específico do órgão/entidade, o qual será liberado para homologação, com o objetivo de assegurar a correta configuração da plataforma antes de autorizar sua disponibilização em ambiente de produção, de modo a minimizar eventuais falhas de operação e seus impactos nos órgãos e entidades responsáveis.

Os procedimentos operacionais para a configuração e homologação estão definidos abaixo.

## 6. CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO – SPE

A seguir, são apresentadas as etapas de configuração do sistema de processo administrativo eletrônico, doravante denominado SPE, necessárias para sua integração ao **Protocolo.GOV.BR**.

### 6.1. Cadastro do Sistema

Para possibilitar a integração via webservice do **Protocolo.GOV.BR** com o SPE de seu órgão/entidade, é necessário que o **Administrador do Sistema** inclua o **Protocolo.GOV.BR** no cadastro de sistemas integrados do SPE, para que as devidas permissões sejam habilitadas.

**Atenção:** É importante destacar que os procedimentos e exemplos aqui indicados tomam como referência o funcionamento do Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede (Super.GOV.BR) versão 1.0 – Base SEI, cabendo aos órgãos e entidades que utilizam outros SPEs desenvolver e documentar a integração ao **Protocolo.GOV.BR**.



Figura 1: Menu cadastro de novo Sistema no SPE

Em seguida, selecione o **Órgão** (caso utilize instalação multiórgão do SPE), cadastre a **Sigla** e o **Nome** do Sistema, no padrão de texto da Figura 2, abaixo. Para finalizar e gravar as informações, clique em **“Salvar”**.



Figura 2: Cadastro do Protocolo.GOV.BR no SPE

## 6.2. Cadastro do serviço

Além do cadastro do Sistema, realizado no campo anterior, é necessário também cadastrar o Serviço para integrar o SPE ao **Protocolo.GOV.BR**.

No SPE, acesse o menu **Administração > Sistemas > Listar** para localizar o sistema cadastrado na etapa anterior:



Figura 3: Listar Sistemas no SPE

Em seguida, clique na opção  (“Serviços”) do menu de Ações, para visualizar os serviços disponíveis no webservice do SPE. Clique em **“Novo”**, preencha os campos conforme a Figura 4 e ative a opção “Gerar links de acesso externos”. Para finalizar e gravar as informações, clique em **“Salvar”**.

**Atenção:** O IP do servidor será fornecido após a criação do ambiente do **Protocolo.GOV.BR** do órgão/entidade.

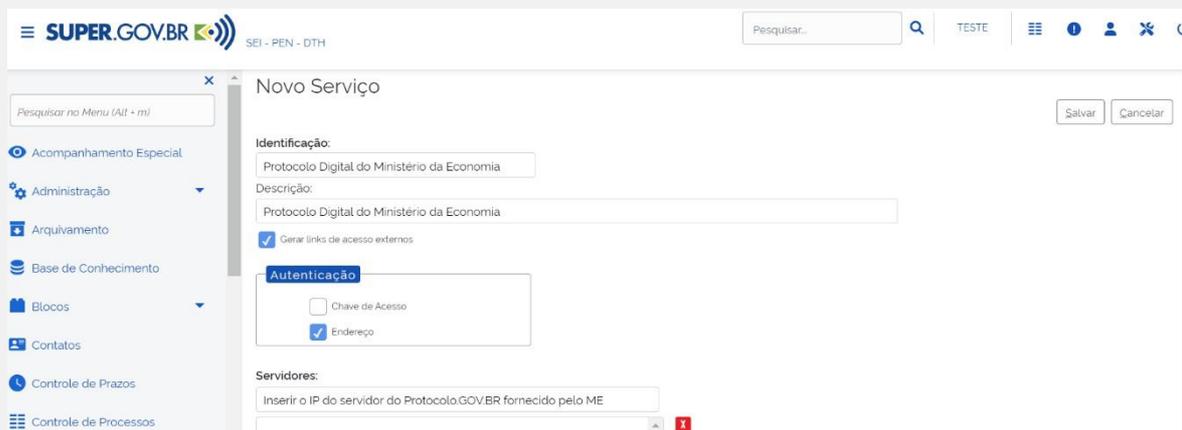


Figura 4: Cadastro do Serviço no SPE

### 6.3. Cadastro das operações

No SPE, acesse o menu Administração > Sistemas > Listar. Em seguida, localize o sistema cadastrado no passo 6.1 e clique na opção  (“Serviços”) do menu de Ações, para visualizar os serviços utilizados por esse sistema.

Localize o serviço cadastrado no passo 6.2 e clique na opção  (“Operações”), do menu de Ações, para cadastrar as operações a serem utilizadas pelo **Protocolo.GOV.BR**. São elas:

- **Consultar Documento;**
- **Consultar Processo;**
- **Enviar Processo;**
- **Gerar Processo; e**
- **Incluir Documento.**

Para cadastrar as operações, clique em **“Novo”** e preencha os campos conforme a Figura 5, a seguir. Em “Tipo de Operação”, deve ser selecionada a respectiva operação, conforme listado acima. Em “Unidade”, deve ser mantida a opção “Todas” e, em “Tipo de Processo”, a opção “Todos”. A cada nova operação incluída, é necessário clicar em **“Salvar”** para gravar as informações e repetir a ação.

**Atenção:** Ao se selecionar as operações “Consultar Documento” e “Incluir Documento”, o sistema exibirá um novo campo, denominado “Tipo de Documento” no qual também deve ser selecionada a opção “Todos”.

Figura 5: Cadastro de operações no SPE

## 7. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO NO PROTOCOLO.GOV.BR

Para realizar as configurações necessárias no **Protocolo.GOV.BR**, acesse o endereço eletrônico do Sistema que será fornecido pelo Ministério da Economia durante a homologação e siga as etapas apresentadas a seguir.

**Atenção:** Esta operação é executada por servidor/colaborador com o perfil “Configurador da Integração”. O detentor deste perfil é responsável por configurar, no **Protocolo.GOV.BR**, os parâmetros necessários à integração com o webservice do SPE. Os procedimentos para solicitar o perfil para os indicados pelo órgão/entidade são informados pela Seges após a capacitação.

### 7.1. Integração com o SPE

Na página inicial do **Protocolo.GOV.BR**, clique no menu “**Processos**” e, em seguida, na opção “**Abrir**”. Selecione, então, a opção “**Protocolo Digital [Configurar Integração]**”. O sistema exibirá um formulário com o título “**Preencher Dados**”.

No campo “**Nome e sigla do Órgão/Entidade**”, informe o nome completo do órgão ou entidade, seguido da sigla, conforme exibido na Figura 6, a seguir.

Figura 6: Campo Nome e sigla do Órgão/Entidade

Em seguida, informe o endereço do webservice do SPE no campo “Endereço do Web Service”.

O padrão do webservice do SUPER.GOV.BR é “[https://\[servidor php\]/sei/ws/SeiWS.php](https://[servidor php]/sei/ws/SeiWS.php)” onde o campo [servidor php] representa o domínio do SPE do órgão ou entidade.

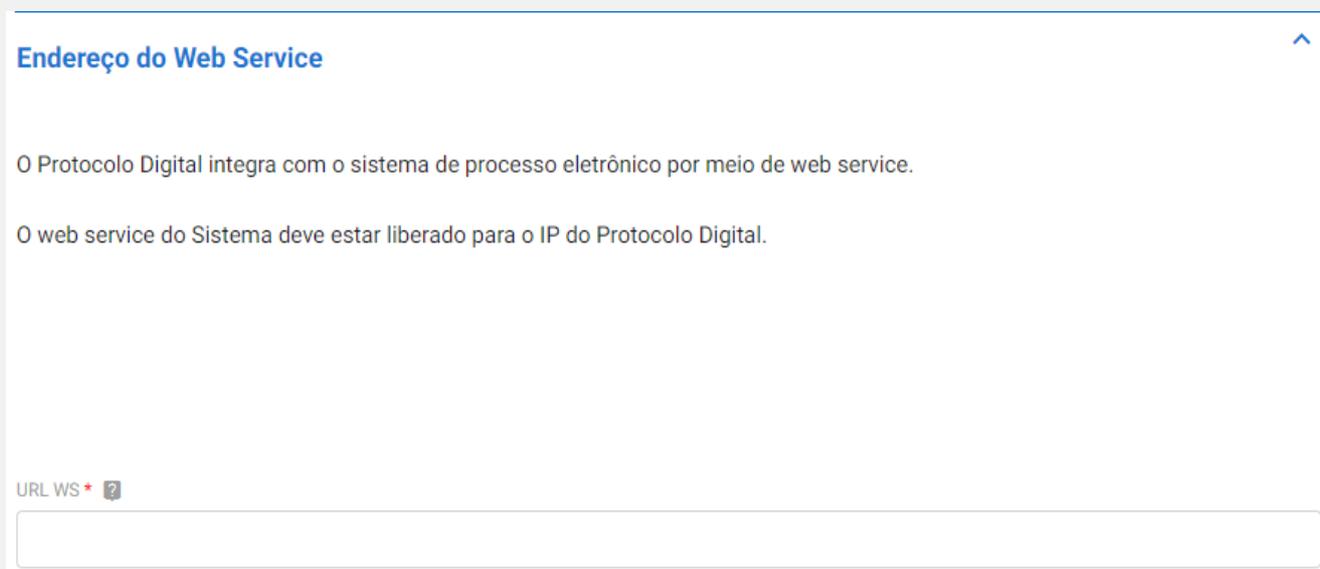


Figura 7: Campo URL webservice do SPE

No campo “Endereço para consulta externa”, informe o endereço do mecanismo de consulta (caso o SPE possua tal ferramenta instalada) por meio do qual os usuários poderão visualizar os processos gerados. Em seguida, cadastre uma orientação sobre como os usuários devem proceder para pesquisar os processos.

**Atenção:** Fica a critério do órgão/entidade decidir qual ferramenta de acompanhamento de processos irá disponibilizar. Alguns exemplos são o Módulo de Pesquisa Pública e o Protocolo Integrado.

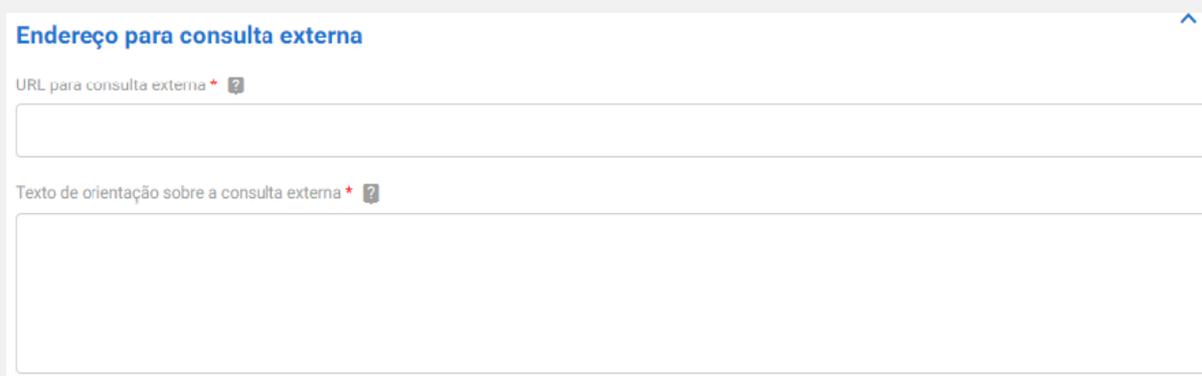
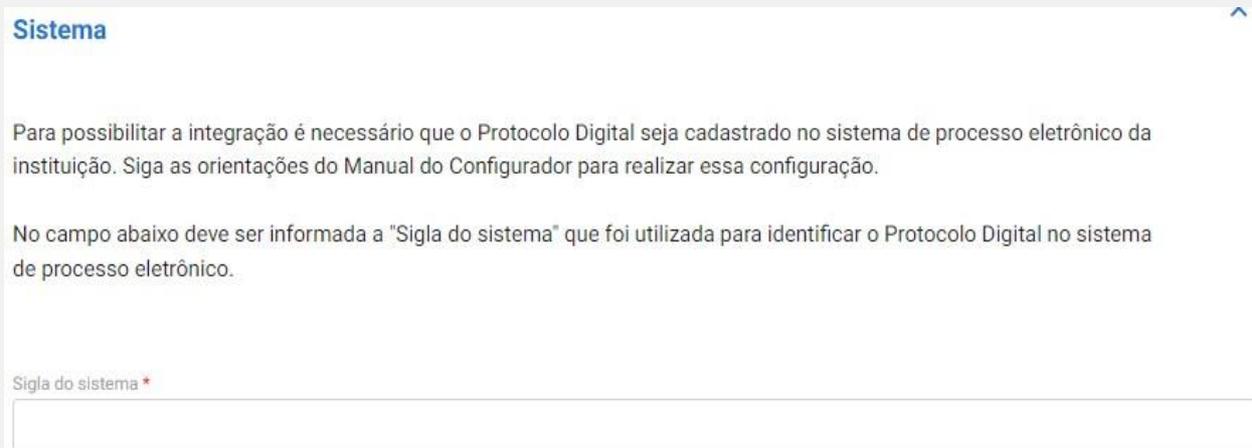


Figura 8: Campo Endereço para consulta externa

No campo **“Sistema”**, informe a sigla do sistema conforme cadastrado no SPE. Para consultar os dados cadastrados, acesse o menu do SPE **Administração > Sistemas > Listar**.



**Sistema**

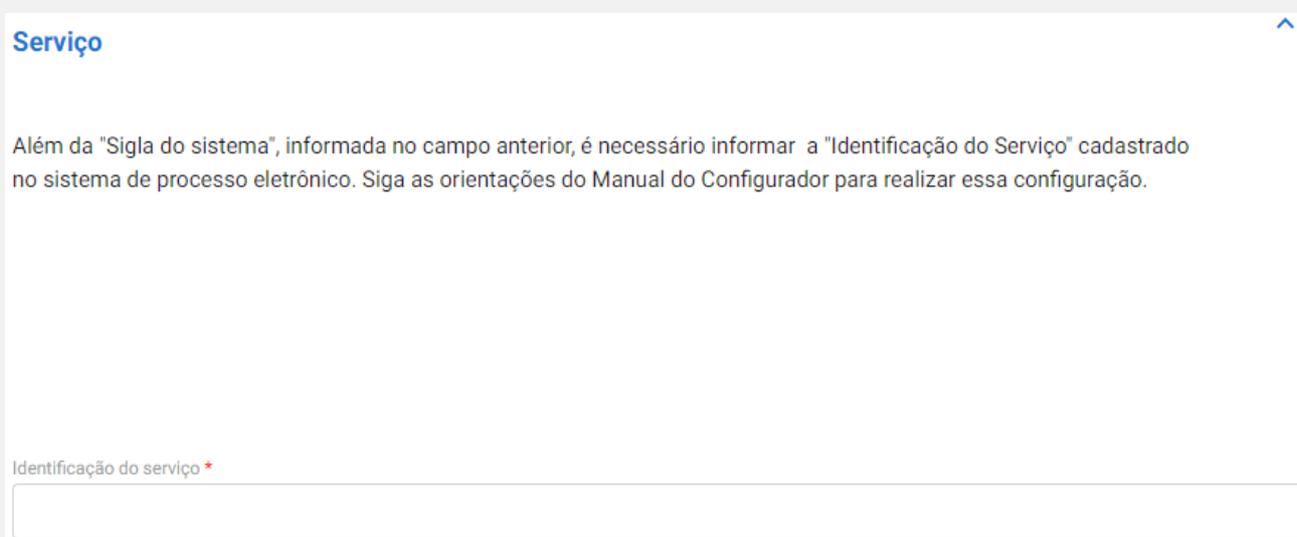
Para possibilitar a integração é necessário que o Protocolo Digital seja cadastrado no sistema de processo eletrônico da instituição. Siga as orientações do Manual do Configurador para realizar essa configuração.

No campo abaixo deve ser informada a "Sigla do sistema" que foi utilizada para identificar o Protocolo Digital no sistema de processo eletrônico.

Sigla do sistema \*

Figura 9: Campo Sistema

No campo **“Serviço”**, informe a **Identificação** do serviço conforme cadastrado no SPE. Para consultar essa informação, acesse o menu do SPE **Administração > Sistemas > Listar**. Após localizar o sistema clique no ícone **“Serviços”** do menu de Ações e, em seguida, na opção **“Consultar Serviços”**.



**Serviço**

Além da "Sigla do sistema", informada no campo anterior, é necessário informar a "Identificação do Serviço" cadastrado no sistema de processo eletrônico. Siga as orientações do Manual do Configurador para realizar essa configuração.

Identificação do serviço \*

Figura 10: Campo Serviço

O campo **“Documentos”** indica a quantidade máxima de documentos permitida para integração do **Protocolo.GOV.BR** ao SPE e não é editável.

No campo **“Periodicidade de atualização dos dados do SPE”**, defina a periodicidade em que serão atualizados os dados de Unidades, Tipos de processos e Tipos de documentos cadastrados no SPE. Recomenda-se que a atualização ocorra 1 vez ao dia.

Para finalizar, clique em **“Prosseguir para o Passo 2”** para gravar as informações.

**Periodicidade de atualização**

Periodicidade em que o Protocolo Digital se conectará ao sistema de processo eletrônico para atualizar a relação de Unidades, Tipos de Processos, Tipos de Documentos e demais dados utilizados no cadastro das solicitações.

Periodicidade \*

Nunca

Uma vez por dia

A cada 15 dias

A cada 30 dias

**CANCELAR** ✕

**PROSEGUIR PARA O PASSO 2** ✓

Figura 11 Campo Periodicidade de atualização

Por fim, na etapa de revisão, confira todas as informações e clique em **“Finalizar”** para concluir a integração.

Em caso de erro na integração, o sistema apresentará mensagem no início do Formulário. Revise os dados enviados e acione a equipe do Ministério da Economia, em caso de nova tentativa sem sucesso, para orientações.

## 8. CONFIGURAÇÃO DO FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO

Para realizar o cadastro dos tipos de solicitação do **Protocolo.GOV.BR** a serem disponibilizados aos usuários no Portal GOV.BR, acesse o endereço eletrônico fornecido pelo Ministério da Economia e siga as etapas a seguir.

**Atenção:** Esta operação é executada por servidor/colaborador com o perfil “Configurador da Solicitação”. O detentor deste perfil é responsável por configurar, no **Protocolo.GOV.BR**, os parâmetros referentes às solicitações a serem preenchidas pelos usuários para que estes possam remeter documentos ao órgão ou entidade. Os procedimentos para solicitar o perfil para os servidores indicados pelo órgão/entidade são informados pela Seges após a capacitação.

Por se tratar de uma configuração mais extensa, que exige o preenchimento de um número maior de campos, recomenda-se ativar a opção “Mantenha-me conectado” ao fazer login.

### 8.1. Dados da Solicitação

Na página inicial do **Protocolo.GOV.BR**, clique no menu **“Processos”** e, em seguida, na opção **“Abrir”**. Selecione, então, a opção **“Protocolo Digital [Cadastrar Solicitação]”**.

Na Seção **Dados da Solicitação**, informe o nome da solicitação. Esse nome ficará visível para os usuários que acessarem o **Protocolo.GOV.BR** (Por exemplo: “Protocolar documento junto ao Ministério da Economia”).

No campo **“Orientação sobre a solicitação”**, cadastre instruções para o usuário que irá protocolar o documento ou requerimento, como por exemplo, o que é a solicitação e quem pode solicitar.

No campo “**Link de instrução sobre a solicitação**”, é possível incluir um endereço de página na internet onde constem informações ou orientações a respeito da solicitação que está sendo cadastrada.

**CADASTRAR SOLICITAÇÃO**

Etapa 1 de 3 - Preencher Solicitação

**Dados da Solicitação**

Nome da Solicitação \*

Orientação sobre a Solicitação \*

Link de Instrução sobre a Solicitação

Figura 12: Campos Dados da Solicitação

## 8.2. Etapa de Triagem

Selecione a opção “**Sim**” caso deseje que a solicitação passe por **triagem** do setor de Protocolo do órgão/entidade no **Protocolo.GOV.BR**, antes de ser integrada ao SPE. Selecione a opção “**Não**” caso deseje que a solicitação seja enviada diretamente para o SPE do órgão ou entidade, sem a necessidade de análise por parte do setor de protocolo.

**Triagem pelo Protocolo**

Existe Triagem pelo Protocolo? \*

SIM

NÃO

Figura 13: Campos Triagem pelo Protocolo

### 8.2.1. Solicitação Com Triagem

Caso o campo “**Triagem pelo Protocolo**” seja marcado com a opção “**SIM**”, as solicitações enviadas por meio do **Protocolo.GOV.BR** serão direcionadas para o ambiente de triagem do Sistema, sendo necessária a análise pelo setor de Protocolo antes do envio ao SPE, cuja equipe deve ser credenciada com o respectivo perfil de acesso.

Em seguida, é necessário informar se a solicitação poderá ser enviada ao SPE após a análise pelo setor de Protocolo. Marque a opção “**SIM**” caso deseje permitir o envio ao SPE após a etapa de análise e “**NÃO**” caso não deseje permitir o envio ao SPE.

**Triagem pelo Protocolo**

Existe Triagem pelo Protocolo? \* ?

SIM

NÃO

Protocolo pode enviar para o Sistema após triagem? \* ?

SIM

NÃO

Figura 14: Solicitação com triagem

Caso seja marcada a opção **“SIM”**, tanto no campo **“Triagem pelo Protocolo”** quanto para a pergunta **“Protocolo pode enviar para o Sistema após triagem?”**, a equipe de triagem terá disponíveis as opções que permitem o envio da solicitação para o SPE após análise. Esse envio ocorre via integração automática do **Protocolo.GOV.BR** com o SPE e gera um processo com Número Único de Protocolo (NUP). O **NUP é enviado ao** solicitante por e-mail e será o número de referência para informações sobre o pedido enviado.

Caso seja marcada a opção **“NÃO”** para a pergunta **“Protocolo pode enviar para o Sistema após triagem?”**, mesmo tendo Triagem **“SIM”**, a equipe responsável pela triagem terá somente as opções de análise que permitem o envio da resposta diretamente ao solicitante (sem integração com o SPE), que são **“Devolver para ajuste ou complementação pelo solicitante”** e **“Enviar resposta personalizada para o solicitante”**

### 8.2.2 Solicitação Sem Triagem

Caso o campo **“Triagem pelo Protocolo”** seja marcado com a opção **“NÃO”**, as solicitações enviadas por meio do **Protocolo.GOV.BR** serão integradas automaticamente para o SPE do órgão/entidade, dispensando a triagem pelo setor de Protocolo no Sistema.

Em seguida, será necessário responder à pergunta **“Permitir o uso do Módulo de Resposta do SUPER.GOV.BR?”**.

- Marque a opção **“SIM”** caso deseje que a solicitação permaneça aberta no **Protocolo.GOV.BR**, aguardando o envio da resposta ao solicitante por meio do Módulo de Resposta do SUPER.GOV.BR instalado no SPE; ou
- Marque a opção **“Não”**, caso deseje que a solicitação seja concluída e o Módulo de Resposta do SUPER.GOV.BR não seja ativado no SPE. Em ambos os casos os documentos recebidos são enviados para o SPE e o NUP gerado é informado ao solicitante por e-mail

**Triagem pelo Protocolo**

Existe Triagem pelo Protocolo? \* ?

SIM

NÃO

Permitir uso do modulo de resposta do SUPER.BR? \* ?

SIM

NÃO

Figura 15: Solicitação sem triagem

### 8.3. Parâmetros para integração com o SPE

Após definição da configuração de triagem, o sistema habilitará a configuração dos “**Parâmetros para integração com o SPE**”.

Na etapa de cadastro dos parâmetros para integração com o SPE, primeiramente escolha a “Unidade/Setor” do SPE na qual o processo será criado.

Em seguida, escolha o “**Tipo de Processo**” que será utilizado para registrar o processo no SPE.

Escolha, então, o “**Tipo de documento do Recibo**”. O recibo de protocolo será o primeiro documento do processo criado no SPE. Também é o comprovante baixado pelo solicitante quando conclui o envio do pedido.

Para finalizar, informe se na solicitação que está sendo cadastrada será permitido ao usuário informar o número de protocolo (NUP) de uma solicitação anterior.

A imagem mostra um formulário web com o título "Parâmetros para Integração com o sistema de processo eletrônico". O formulário contém quatro campos de seleção e uma pergunta de sim/não. Os campos de seleção são: "Unidade/Setor", "Tipo do Processo" e "Tipo de documento do Recibo", todos com o texto "Selecione" e uma seta para baixo. A pergunta é "O solicitante poderá informar protocolo anterior?", com opções de resposta "SIM" e "NÃO" marcadas com botões de rádio.

Figura 16 Parâmetros para integração com o SPE

### 8.4. Documentação Necessária

É necessário configurar pelo menos um documento obrigatório para ser anexado pelo solicitante no formulário de protocolização. Deve-se considerar que, para cada documento considerado obrigatório, o usuário do Protocolo Digital deverá incluir pelo menos um documento. Para configurar, siga as orientações abaixo.

No campo “**Nome do Documento**”, indique o nome do documento que deverá ser incluído pelo solicitante, como por exemplo: Comprovante de Residência.

Em seguida, no campo “**Orientação sobre o Documento**”, descreva orientações que facilitem o entendimento do solicitante sobre o documento necessário. Caso as orientações já estejam publicadas na internet, é possível incluir o link no campo “**Link de Orientação sobre o Documento**”.

Para a pergunta “**Anexação Obrigatória?**”, informe se o documento é de anexação obrigatória ou não.

**Documentação Necessária (obrigatório adicionar pelo menos um documento)**

O tamanho total dos arquivos enviados não pode ultrapassar 100MB

Nome do Documento \* 

Orientação sobre o Documento \* 

Anexação Obrigatória? \* 

SIM

NÃO

Link de Orientação sobre o Documento 

Figura 17: Documentação Necessária

No campo **“Extensões de Arquivo Permitidas”**, especifique quais formatos de arquivos poderão ser anexados pelo usuário. As extensões permitidas devem ser separadas por vírgula e serem compatíveis com os formatos aceitos no SPE.

No campo **“Tamanho Máximo do Anexo (MB)”**, informe o tamanho máximo de arquivo que o solicitante poderá anexar. O tamanho máximo ao qual o campo se refere é para cada arquivo e não para a solicitação. O limite máximo suportado pelo sistema é de 30 MB por anexo e de 100 MB por tipo de solicitação.

No campo **“Ordem Apresentação Documento”**, indique a sequência numérica (1, 2 e assim por diante) em que os documentos serão apresentados no formulário de solicitação. A sequência informada também será a ordem dos documentos na árvore do processo no SPE.

Para finalizar a operação, clique em **“Adicionar Dados na Tabela”**.

Adicione quantos tipos de documentos obrigatórios forem necessários para o tipo de solicitação cadastrada.

Figura 18: Continuação Documentação Necessária

### 8.5. Informações Adicionais

O sistema permite que seja exigida procuração para as solicitações formuladas por terceiros.

Caso deseje tornar obrigatória a anexação de uma procuração, marque a opção **“SIM”**. Em seguida, escolha o tipo de documento do SPE no qual será gerada a Procuração.

Caso não deseje permitir a anexação de Procuração pelo usuário, marque a opção **“NÃO”**.

Na pergunta **“Solicitante pode incluir informação complementar?”**, caso opte por habilitar o campo para que solicitante possa incluir informações adicionais no formulário - visível para o atendente da triagem - marque a opção **“SIM”**. Caso seja marcado **“NÃO”** o campo não estará disponível no formulário do solicitante.

**Atenção:** As informações complementares não constituem complemento à solicitação e, portanto, não são integradas ao processo no SPE sendo registradas apenas no Recibo da solicitação, que é baixado pelo solicitante e compõe o processo gerado no SPE.

Figura 19: Informações Adicionais

### 8.6. Documentos Complementares

É possível, ainda, configurar a inclusão opcional de documentos complementares pelo solicitante. Ou seja, caso o solicitante deseje incluir outros documentos, além dos obrigatórios.

Para configurar, selecione a opção “**Sim**” no campo “**Documentos Complementares**” e escolha o tipo de documento do SPE no qual o documento complementar será incluído. Em seguida, defina as extensões permitidas e o tamanho máximo do arquivo.

O formulário 'Documentos Complementares' contém os seguintes elementos:

- Título: **Documentos Complementares**
- Pergunta: O cidadão poderá anexar documentos complementares? \*
- Opções de resposta:  SIM e  NÃO
- Campos de entrada: Tipo documento no sistema de processo eletrônico \* (dropdown com 'Selecione'), Extensões Permitidas (input com 'PDF,DOCX,XLSX,JPG,JPEG,PNG') e Tamanho máximo Anexo (MB) (input com '|').

Figura 20 Documentos Complementares

### 8.7. Quantidade de anexos por solicitação

É possível configurar a quantidade máxima em cada tipo de solicitação, no limite de 20 anexos, sendo que o Recibo de Solicitação e a procuração, quando habilitada, são considerados na contagem.

Após indicar a quantidade de anexos definida, clique em “**Prosseguir para o Passo 2**”.

O formulário 'Quantidade de anexos por solicitação' contém os seguintes elementos:

- Título: **Quantidade de anexos por solicitação**
- Pergunta: Qtd. máxima de documentos po... \*
- Campos de entrada: Input com o valor '20'.
- Alerta: **Atenção!** Este valor não deve exceder a quantidade máxima (20 arquivos) permitida por solicitação.
- Informação: Considere na contagem dos arquivos o Recibo da Solicitação e a Procuração, quando habilitada.
- Informação: Caso seja necessário aumentar este limite, consulte o administrador do sistema para maiores informações.
- Botões: CANCELAR (com ícone de X) e PROSSEGUIR PARA O PASSO 2 (com ícone de checkmark).

Figura 21 Quantidade de anexos por solicitação

### 8.8. Finalização do cadastro do formulário

Após clicar em “**Prosseguir para o Passo 2**”, o sistema exibirá a tela contendo o Passo 2 de 3, “**Resumo da Solicitação**”. No final da página é possível clicar em “**Retornar para o passo 1**”, para corrigir os campos, ou “**Prosseguir para a etapa de finalização**”, para concluir.

Por último, na etapa 3 de 3, clique em “**Finalizar**” ao final da página. A configuração do formulário de protocolização estará concluída, conforme figura abaixo.

**Concluir Solicitação** Ciclo: 01

Início da Atividade  
📅 09/10/2022

Etapa gravada com sucesso

Processo finalizado. Status: APROVADO

VOLTAR ↻

*Figura 22 Conclusão do cadastro Formulário de Solicitação*

## 9 OUTRAS INFORMAÇÕES

Para mais informações, acesse o Portal do Processo Eletrônico Nacional: [www.gov.br/pen](http://www.gov.br/pen).

Para conhecer os órgãos e entidades que já utilizam o **Protocolo.GOV.BR**, acesse [www.gov.br/protocolodigital](http://www.gov.br/protocolodigital).

Para comunicar erro, paralisação parcial ou total do **Protocolo.GOV.BR**, o gestor previamente credenciado deve registrar chamado no Portal: [suporte.servicos.gov.br](http://suporte.servicos.gov.br).

Em caso de alteração de perfil de acesso, recuperação de senha do Suporte de Serviços e substituição de servidor/colaborador no **Protocolo.GOV.BR** deve ser encaminhado e-mail para o endereço: [suportegovbr@economia.gov.br](mailto:suportegovbr@economia.gov.br).

Em caso de dúvidas e sugestões, acesse a Central de Atendimento: <https://portaldeservicos.economia.gov.br> ou ligue para 0800 978 9005 (atendimento de segunda a sexta-feira das 08h às 18h).

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

[gov.br/pen](http://gov.br/pen)