

# Caderno do PEN

Manual Técnico Operacional do  
**Tramita.GOV.BR**



## **MINISTÉRIO DA ECONOMIA**

Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

Secretaria de Gestão

Departamento do Processo Eletrônico Nacional em Rede

### **Ministro de Estado da Economia**

Paulo Roberto Nunes Guedes

### **Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital - SEDGG**

#### **Secretário Especial**

Leonardo José Mattos Sultani

#### **Secretário Especial Adjunto**

Caio Castelliano de Vasconcelos

### **Secretaria de Gestão - SEGES**

#### **Secretário**

Renato Ribeiro Fenili

### **Departamento do Processo Eletrônico Nacional em Rede - DTPRO**

#### **Diretora**

Priscila Andressa Corrêa Cabral

### **Coordenação-Geral da Rede - CGRED**

#### **Coordenador-Geral**

Pedro Henrique de Paiva Moreira da Silva

#### **Equipe Técnica**

Leandro Medeiros da Silva Lima

Vinicius Rafael Lôbo de Mendonça

#### **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

Normalização Bibliográfica: Biblioteca do Ministério da Economia.

Brasil. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão. Departamento do Processo Eletrônico Nacional em Rede.  
Caderno do PEN : manual operacional do Tramita.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.  
27 p. : il.

1. Processo Eletrônico Nacional – Brasil. 2. Tramitação de processos e documentos. 3. Documento digital. 4. Processo eletrônico. 5. Administração Pública Federal. 6. Brasil. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. I. Título. II. Manual operacional do Tramita.GOV.BR.

CDD 341.35  
CDU 37.077.3

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	5
<b>2. DEFINIÇÕES</b>	8
<b>3. REQUISITO BÁSICO</b>	10
<b>4. SOLICITAÇÃO DE ACESSO</b>	10
4.1. Acesso ao Portal de Administração	10
4.2. Preenchimento do cadastro	12
4.3. Análise do cadastro para acesso ao Tramita.GOV.BR	13
<b>5. CONFIGURAÇÃO DA ESTRUTURA</b>	13
5.1. Geração do certificado digital:	14
5.2. Cadastro da Hierarquia	14
5.3. Cadastro de novos Gestores do Órgão/Entidade:	17
5.4. Definição de unidades administrativas para envio e recebimento de processos externos:	19
5.5. Definição de unidades centralizadoras de processos/documentos	21
5.6. Painel de Controle	23
<b>6. IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE CONEXÃO</b>	25
<b>7. ACESSO AO AMBIENTE DE PRODUÇÃO</b>	26
7.1. Funcionamento dos Trâmites de Processos ou Documentos	27
7.2. Fluxo de Status	28
7.3. DEFINIÇÃO DOS STATUS	30
<b>8. OUTRAS INFORMAÇÕES</b>	34

## 1. APRESENTAÇÃO

Este manual operacional se destina a apresentar procedimentos para a implantação e utilização da plataforma de comunicação, o **Tramita.GOV.BR**, integrante do Processo Eletrônico Nacional (PEN), disponibilizada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

O **Tramita.GOV.BR**, destina-se à tramitação de processos administrativos eletrônicos e ou documentos avulsos, em meio eletrônico, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, com incrementos de segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público.

Tal medida alça a governança para a efetiva gestão e o trâmite processual, atendendo assim as necessidades e prioridades da Administração, visto que o **Tramita.GOV.BR** fará a interoperabilidade entre os mais diversos sistemas utilizados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, a exemplo do **Super.GOV.BR**, do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), do Sistema AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS), do Sistema Integrado de Protocolização e Fluxo de Documentos Eletrônicos (e-DOC), do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC Protocolo), e do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).

Pretende-se, com isso, dotar a Administração de ferramental totalmente eletrônico para a célere comunicação processual entre as diversas unidades administrativas, bem como entre órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que tenham interesse em utilizar o **Tramita.GOV.BR**, proporcionando evidente economicidade, ganhos de produtividade e eficiência administrativa.

Assim, visando minimizar eventuais dúvidas e dificuldades na implantação de relevante plataforma de comunicação administrativa eletrônica, apresenta-se o passo a passo para a correta configuração e utilização do **Tramita.GOV.BR**.

**Renato Ribeiro Fenili**  
*Secretário de Gestão*

Este Manual operacional, primeiro a ser publicado sobre a temática do Processo Eletrônico Nacional (PEN), tem o objetivo de inaugurar uma nova etapa nas comunicações administrativas no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

O Tramita.GOV.BR, plataforma disponibilizada e gerenciada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, permite o trâmite de processos administrativos eletrônicos ou documentos avulsos entre os diversos sistemas existentes, tais como Super.GOV.BR, SEI, Sistema AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS), Sistema Integrado de Protocolização e Fluxo de Documentos Eletrônicos (e-DOC), Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC Protocolo), Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), dentre outros. Compõem a estrutura do Tramita.GOV.BR:

- (i) Portal de Administração (Link para acesso: <https://gestaopen.processoeletronico.gov.br/>);
- (ii) Application Programming Interface (API) SOAP;
- (iii) Application Programming Interface (API) REST; e
- (iv) Módulo de conexão com o sistema de processo eletrônico (SPE).

O projeto foi concebido para maximizar a compatibilidade entre diferentes sistemas, a partir de uma arquitetura bem estruturada e um padrão de interoperabilidade voltado para a preservação da informação processual, garantindo a integridade destas informações, de modo a se ter o mesmo teor processual nos diferentes órgãos pelos quais o processo tenha tramitado, e nunca o oposto.

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

- (i) Redução do tempo de tramitação entre órgãos/entidades;
- (ii) Tramitação 100% digital;
- (iii) Redução de custos financeiros e ambientais associados à impressão e à tramitação física;
- (iv) Infraestrutura centralizada pelo Ministério da Economia;
- (v) Tramitação segura de processos administrativos/documentos avulsos;
- (vi) Confirmação da realização do trâmite de processos administrativos /documentos avulsos; e
- (vii) Trâmite eletrônico independentemente da tecnologia e sistema de processo eletrônico adotado, devido à definição e ao estabelecimento de um protocolo comum para tramitação.

Este guia é parte integrante da **Portaria SEGES nº 9.412, de 26 de outubro de 2022**, a

qual estabelece as regras de implantação do Tramita.GOV.BR, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, assim como para os órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que tenham interesse em utilizar o sistema, conforme modelo constante do anexo da referida Portaria.

## 2. DEFINIÇÕES

- **Application Programming Interface (API) SOAP:** conjunto de operações via *webservices* para trâmite de documentos e processos desenvolvidos conforme o protocolo SOAP.
- **Application Programming Interface (API) REST:** conjunto de operações via *webservices* para trâmite de documentos e processos desenvolvidos de acordo com o padrão REST.
- **Certificado Digital:** Arquivo eletrônico que funciona como uma assinatura digital, garantindo proteção às transações eletrônicas e outros serviços via internet, de maneira que pessoas (físicas e jurídicas) se identifiquem e assinem digitalmente, de qualquer lugar do mundo, com mais segurança e agilidade. Desenvolvido especificamente para oferecer segurança, autenticidade, confidencialidade e integridade às informações eletrônicas. É como um documento de identidade eletrônico, que garante a identidade das partes envolvidas.
- **Documento avulso:** informação registrada, em meio eletrônico, qualquer que seja o suporte ou formato, que não está reunida e ordenada em processo.
- **Gestor de Protocolo:** Servidor do órgão ou da entidade, encarregado da implantação e gestão da operação do Tramita.GOV.BR, por meio da configuração de unidades administrativas centralizadoras, e de monitoramento dos trâmites e outras atividades necessárias para utilização plena da solução. O papel de gestor não está restrito apenas a área de protocolo, podendo ser ocupado também por servidores de outras áreas. A definição de quem será indicado, quantos servidores serão indicados e quais perfis estes receberão é de responsabilidade do órgão ou da entidade solicitante.
- **Interoperabilidade:** Característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar), de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente.
- **Módulo de conexão com Tramita.GOV.BR:** ferramenta complementar, instalada separadamente, utilizada para possibilitar a interoperabilidade do SPE com o Tramita.GOV.BR. Como exemplo, o módulo de conexão do Super.GOV.BR com o Tramita.GOV.BR.
- **Número de Registro Eletrônico (NRE):** Referência numérica fixa, que não se altera à medida que novos trâmites do processo são realizados. O NRE está relacionado ao Número Único de Protocolo (NUP) ou Número do Processo. Portanto, não muda durante os trâmites realizados por meio do Tramita.GOV.BR.
- **Portal de Administração:** site de gerenciamento do Tramita.GOV.BR, utilizado pelos gestores de protocolos. No site é possível configurar unidades administrativas e unidades centralizadoras, cadastrar novos gestores e monitorar os trâmites de processos por meio do Painel de Controle.
- **Portal do Processo Eletrônico Nacional:** Site oficial do PEN, que consolida todas as informações relacionadas ao TramitaGOV.BR, mantido pela Secretaria de Gestão, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.



- **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.
- **Processo Eletrônico Nacional (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.**
- **Sistema de Processo Administrativo Eletrônico (SPE):** sistema informatizado de gerenciamento de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos, em meio eletrônico, utilizado por órgão ou entidade pública, no exercício das suas atividades administrativas.
- **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** software desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região para o trâmite dos processos administrativos eletrônicos e o compartilhamento de experiências em gestão documentos e gestão da tecnologia da informação.
- **Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Super.GOV.BR:** 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.
- **Sistema de Serviços Gerais – SISG:** parte integrante de um sistema administrativo orgânico que engloba a Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, num esforço de coordenação das atividades de logística pública com vistas a maior eficiência, centralizando algumas atividades sob a forma de sistemas, com o intuito de estabelecer uma coordenação eficiente, padronizada e transparente, visando a redução de custos operacionais para a Administração.
- **Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG:** sistema estruturante das atividades de desenvolvimento organizacional dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal, apoiado na construção de espaços de articulação, intercâmbio e construção de consensos entre dirigentes e técnicos das unidades dos órgãos e entidades com atuação em temas de gestão.

### 3. REQUISITO BÁSICO

Por se tratar de ferramenta online voltada para a tramitação de processos administrativos e documentos avulsos entre diferentes Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico - SPE, o único requisito necessário para a utilização do Tramita.GOV.BR é possuir um SPE conectado à Internet.

### 4. SOLICITAÇÃO DE ACESSO

Todo procedimento referente ao contato inicial do órgão ou entidade com o Tramita.GOV.BR é realizado em ambiente de homologação, com o objetivo de assegurar a correta configuração da plataforma antes de se autorizar sua adoção em ambiente de produção, de modo a minimizar eventuais falhas de operação e seus impactos nos órgãos usuários.

Os procedimentos operacionais para a utilização do ambiente de homologação estão definidos nos capítulos de 5, 6 e 7, abaixo, em modelo explicativo para a introdução facilitada ao sistema. Os dados referentes ao ambiente de produção estão no capítulo 8.

O presente Manual Operacional trata apenas das operações a serem executadas no Portal de Administração do Tramita.GOV.BR e dos procedimentos de testes para validação da integração da plataforma ao SPE do órgão. Orientações específicas referentes à configuração do módulo de integração ao Tramita.GOV.BR para o Super.GOV.BR e SEI ou às demais soluções de conexão ao SPE devem ser consultadas no endereço: <https://github.com/spbgovbr/mod-sei-pen/releases>.

#### 4.1. Acesso ao Portal de Administração

- Para acessar o ambiente **de Homologação**, o endereço é <https://homolog.gestaopen.processoeletronico.gov.br/>.

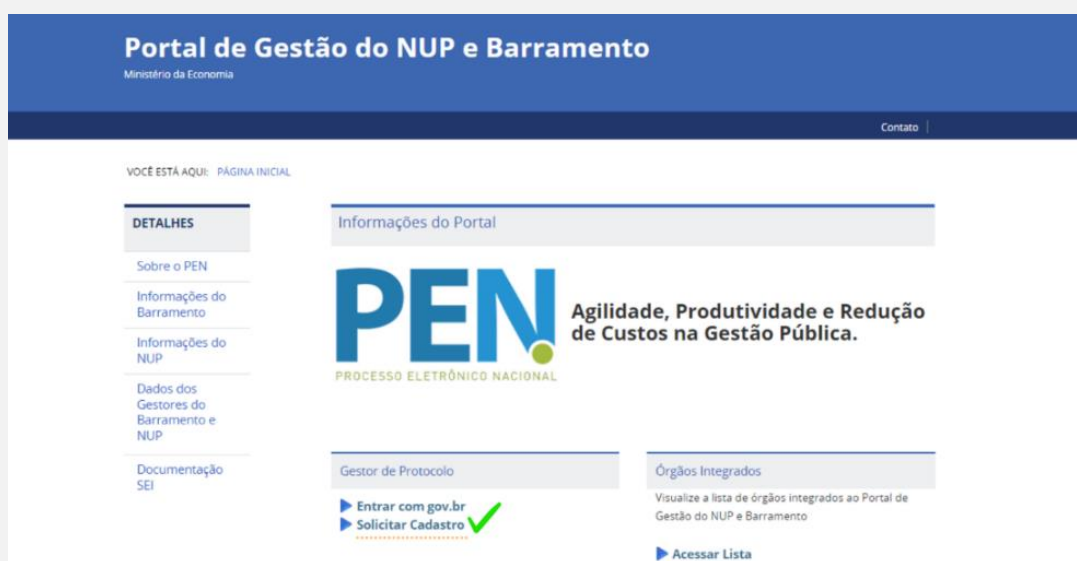


Figura 1 - Tela de acesso ao Portal

- No fluxo a seguir, estão detalhadas todas as etapas necessárias para solicitar o acesso ao Tramita.GOV.BR.

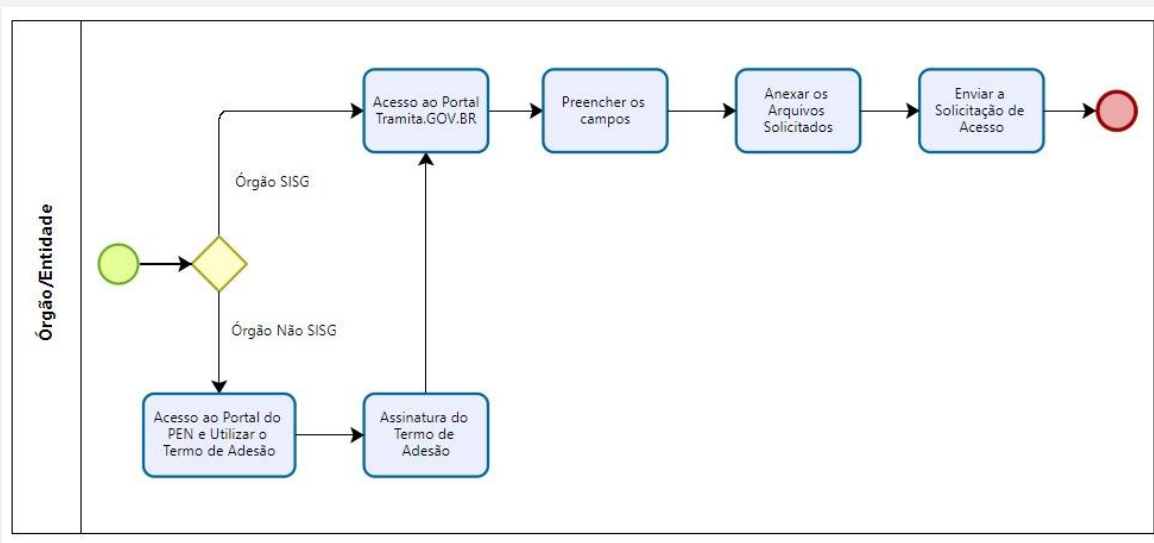


Figura 2 - Etapas para solicitação de acesso ao Tramita.GOV.BR

- Assim, conforme o fluxo, as atividades dessa etapa são diferentes de acordo com a classificação do órgão ou da entidade interessada em realizar o acesso a plataforma, veja no quadro abaixo:

<p><b>ÓRGÃOS SISG</b></p>	<p><b>Passo 1.</b> O Gestor de Protocolo deverá acessar o Portal do Tramita.GOV.BR, no endereço indicado no item 5.1 acima;</p> <p><b>Passo 2.</b> Preencher os campos solicitados no portal;</p> <p><b>Passo 3:</b> Anexar os arquivos solicitados;</p> <p><b>Passo 4:</b> Submeter a solicitação de acesso ao Tramita.GOV.BR.</p>
<p><b>ÓRGÃOS NÃO SISG<sup>1</sup></b></p>	<p><b>Passo 1.</b> Um representante do órgão ou da entidade deverá acessar o Portal do PEN (gov.br/pen) e realizar o download do Modelo de Termo de Adesão, na seção de modelos do Tramita.GOV.BR;</p> <p><b>Passo 2.</b> Providenciar o preenchimento do documento e sua assinatura por dirigente da instituição, podendo ser o cargo equivalente a secretário-executivo no caso dos Ministérios;</p> <p><b>Passo 3.</b> O Gestor de Protocolo deverá acessar o Portal do Tramita.GOV.BR, no endereço indicado no item 5.1 acima;</p> <p><b>Passo 4.</b> Preencher os campos solicitados no portal;</p> <p><b>Passo 5:</b> Anexar os arquivos solicitados, devendo o Termo de Adesão ser incluído no campo documento comprobatório;</p> <p><b>Passo 6:</b> Submeter a solicitação de acesso ao Tramita.GOV.BR</p>

<sup>1</sup> Órgãos ou entidades não integrados ao SISG, conforme conceituado no Capítulo 3. Definições.  
Manual Técnico Operacional do Tramita.GOV.BR

## 4.2. Preenchimento do cadastro

Para o envio da solicitação de acesso, todos os campos são de preenchimento obrigatório. Segue o passo a passo com as orientações para o preenchimento dos campos na tela de solicitação do cadastro.

1

2

Figura 3 - Campos para preenchimento da Tela de Acesso

### a. Executivo Federal

**Importante!** Os gestores de órgãos/entidades com estrutura hierárquica mantida pelo SIORG devem sempre marcar a unidade administrativa **raiz**. Por exemplo: o Gestor que trabalha no Ministério da Economia, ao solicitar o acesso, deve marcar a unidade administrativa "Ministério da Economia", e não unidades abaixo dela.

**a.1.** Caso o órgão ou a entidade pertença ao poder Executivo da esfera federal, marque a opção como "**Sim**", para que a estrutura seja recuperada do cadastro do Órgão/Entidade no SIORG. Assim, o sistema apresentará a Unidade Administrativa raiz da estrutura do SIORG. Navegue pela estrutura até encontrar o Órgão/Entidade representado e selecione-o para prosseguir com a solicitação.

Executivo Federal \*

Sim  Não

Seleção \*

- República Federativa do Brasil (1)
- Distrito Federal - DF (2)
- Poder Executivo - PE (3)
- Governo do Distrito Federal - GDF (4)
- União - UNIAO (5)

Figura 4 - Seleção de Órgão/Entidade

## b. Órgão ou entidade que não pertence ao executivo federal

**b.1.** Caso o órgão ou a entidade representada não pertença ao poder Executivo Federal, marque a opção como "Não" e preencha manualmente os dados de identificação. Os dados solicitados são: Nome, Sigla, UF, CNPJ, Endereço e CEP.

Órgão/Entidade

Executivo Federal \*

Sim  Não

Nome \* (máx. 250) Sigla \* (máx. 100) UF \*

CNPJ \*

Endereço \* (máx. 1000)

CEP \*

Figura 5: Tela de Cadastro Órgãos não SIORG

### \*\* Campo Documento comprobatório

Durante o preenchimento dos dados do Gestor de Protocolo, o sistema solicita a anexação de uma Portaria ou outro documento de designação, que comprove sua competência para exercer esta função para o Órgão/ Entidade solicitante.

Os órgãos/entidades não integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional devem **obrigatoriamente** incluir o Termo de Adesão ao Tramita.GOV.BR nesse campo, conforme modelo aprovado pela **Portaria SEGES nº 9.412, de 26 de outubro de 2022**.

## 4.3. Análise do cadastro para acesso ao Tramita.GOV.BR

Após a conclusão da solicitação de cadastramento do primeiro Gestor Protocolo, os administradores do Tramita.GOV.BR receberão uma notificação para analisar o cadastro. Nessa análise, serão verificados o instrumento normativo enviado, a vinculação ao órgão ou a entidade, indicados e os demais dados cadastrais informados pelo responsável. Uma vez aprovado o cadastro, o gestor será notificado por e-mail para dar continuidade ao processo.

Efetivado o cadastro, este gestor se torna responsável pelos demais cadastros referentes a seu órgão ou a sua entidade, bem como a configuração da hierarquia, a geração do certificado digital e o cadastramento de outros gestores.

## 5. CONFIGURAÇÃO DA ESTRUTURA

Tendo o cadastro aprovado, o Gestor do protocolo terá o acesso liberado ao Portal de Administração, visando a configuração da estrutura organizacional da instituição.

No fluxo abaixo, estão consolidadas as principais atividades a serem realizadas pelo gestor responsável pelo Tramita.GOV.BR:

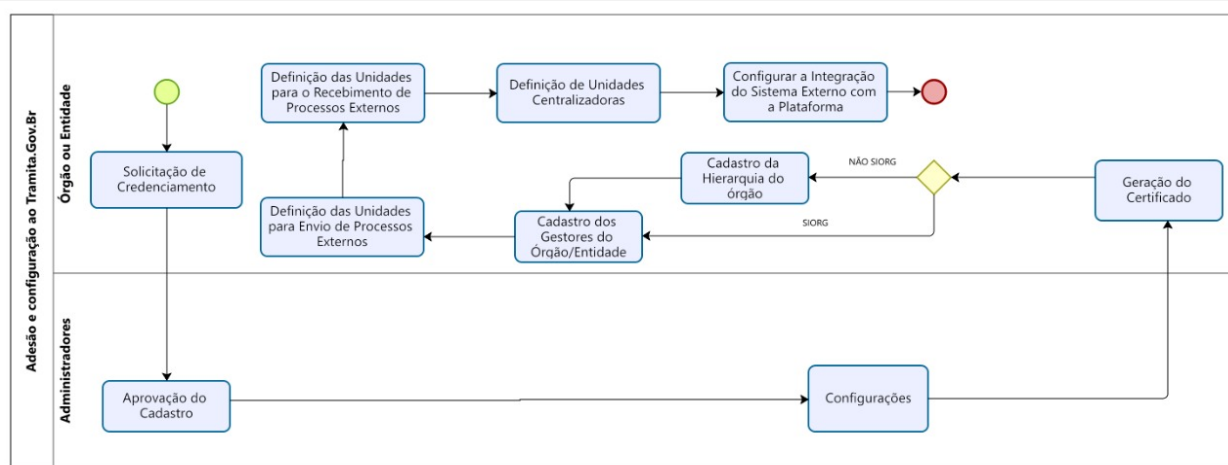


Figura 6 - Etapas de configuração do Tramita.GOV.BR

## 5.1. Geração do certificado digital:

- O certificado digital é a garantia, dentro do Tramita.GOV.BR, de que o SPE conectado pertence de fato ao órgão que realizou o cadastro no Portal.
- Ele é gerado pelos gestores de protocolo no Portal do Tramita.GOV.BR, por meio da funcionalidade localizada no menu Administração > Opção "Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico".
- O certificado é gerado por meio da ação "Gerar Certificado". Antes de sair da tela de geração, não se esqueça de salvar a senha e o certificado em algum lugar seguro. O certificado é vinculado automaticamente ao órgão ou a entidade no Portal de administração e se torna confiável para o Tramita.GOV.BR.

	Data da criação	Data da inativação	Autenticação	Situação			
	16/09/2022 09:53	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
/ME/PR/PE/UNIAO)	13/09/2022 14:40	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	09/09/2022 11:09	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	29/08/2022 16:10	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	09/08/2022 09:46	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	05/08/2022 17:29	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	05/08/2022 17:28	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
	01/07/2022 17:14	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
UNIAO)	01/07/2022 16:32	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado
OG/SEGES/SEDGG/ME/PR/PE/UNIAO)	30/06/2022 09:59	-	Certificado	Ativo	Editar	Inativar	Gerar Certificado

Figura 7: Geração de Certificado por meio do Portal do Barramento

## 5.2. Cadastro da Hierarquia

**Importante!** Aos órgãos/entidades com estrutura hierárquica mantida pelo **SIORG**, não é permitido o cadastro de novas unidades, sendo necessário solicitar eventuais ajustes, quando necessários, à área responsável pela gestão do SIORG na organização.

Já os órgãos e as entidades que não se enquadram no disposto acima poderão cadastrar ou modificar a sua estrutura, por meio da funcionalidade "Comitê de Gestão de Protocolo".

É responsabilidade do órgão e da entidade, em processo de implantação, definir quais e quantas unidades da sua estrutura hierárquica serão cadastradas no Portal.

Comitê	Situação	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Reativar
República Federativa do Brasil (1, inativo)	Inativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Reativar
Primeira Turma - 1ª-TSTF/STF/UNIAO (312)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Assessoria Especial de Controle Interno - AECI/MME/PR/PE/UNIAO (1934)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Assessoria Especial do Presidente da República - AEP/PR/PE/UNIAO (41649)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Advocacia-Geral da União - AGU (81778)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL/MCTIC/PR/PE/UNIAO (2411)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Assessoria Parlamentar - ASPAR/GM/MTur/PR/PE/UNIAO (483, inativo)	Inativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Reativar
Banco Central do Brasil - BACEN/MF/PR/PE/UNIAO (22664)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Banco da Amazônia S.A. - BASA/MF/PR/PE/UNIAO (23102)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES/MP/PR/PE/UNIAO (32357)	Ativo	Hierarquia	Gestores	Sistemas	Un. Protocolizadoras	Un. Receptoras	Inativar

Figura 8 - Opção Hierarquia do Menu

**5.2.1.** Para realizar o cadastro ou alteração de uma árvore de Unidades Administrativas, clique no botão "Hierarquia". O sistema apresentará uma tela com algumas funcionalidades.

Orgao PEN - Orgao PEN (90471)

- Gabinete - Gab (90596)
- Unidade Protocolo - un1 (90595)
- Unidade Gabinete - Gab2 (90597)
- Comissão Permanente de Licitação - cpl (90598)
- Conselho Regional - cr (90599)

Legenda

- Unidades protocolizadoras
- Unidades receptoras
- Unidades protocolizadoras e receptoras

Voltar

Alterar nó pai | Importar Estruturas | Adicionar unidade filha | Reativar | Inativar | Editar

Figura 9 - Visualização e Edição da Hierarquia

**5.2.2.** Estrutura de Unidades Administrativas: As unidades são exibidas em formato de lista expansível: havendo unidades abaixo delas na hierarquia, é possível exibi-las clicando-se na seta para a direita (▶) para expandir a lista. A lista já expandida fica assinalada com a seta para baixo (▼), na qual se pode clicar novamente para recolhê-la. Os níveis hierárquicos serão exibidos da esquerda para a direita, ou seja, uma unidade abaixo na hierarquia estará alinhada mais à direita que sua superior.

**5.2.3.** Funcionalidades de alteração na Estrutura de Unidades Administrativas:

- a. **Alterar "nó pai"** – Ao clicar, o usuário seleciona uma unidade administrativa para indicar um novo "nó pai", ou seja, uma unidade - dentre as já cadastradas - que estará *acima* da unidade selecionada na hierarquia.
- b. **Adicionar unidade filha** – Operação inversa à descrita acima: ao clicar, o usuário cria Unidade Administrativa *abaixo* da unidade selecionada, devendo preencher um formulário com os dados: **Nome, Sigla, Código no Órgão/Entidade e Descrição** da unidade filha:

**OBS:** Como boa prática, indica-se cadastrar apenas a primeira letra de cada palavra em caixa alta, por exemplo: "Departamento do Processo Eletrônico Nacional em Rede". Portanto, evite cadastrar todo o nome da unidade em caixa alta.

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de uma unidade filha. No topo, há uma barra de navegação com o caminho: Home / Comitês Gestores de Protocolo / AEB/MCTI/PR/PE/UNIAO / Hierarquia / Agência Espacial Brasileira / Cadastrar Unidade Filha. Abaixo, há uma aba 'Geral' com os seguintes campos obrigatórios: 'Nome \* (máx. 250)', 'Sigla \* (máx. 20)', 'Código no Órgão/Entidade (máx. 50)' e 'Descrição \* (máx. 4000)'. Cada campo possui um ícone de lupa para busca. Na base do formulário, há dois botões: 'Voltar' à esquerda e 'Salvar' à direita.

Figura 10 – Cadastro de Unidade Filha

- c. **Reativar** – Após o usuário habilitar a caixa de seleção "Mostrar inativos" e selecionar uma unidade na estrutura, o sistema possibilita reativar a unidade selecionada na estrutura organizacional.
- d. **Inativar** – Ao clicar, o sistema permite inativar a estrutura organizacional.
- e. **Visualizar** – Ao clicar, o sistema apresenta as informações cadastrais da Unidade Administrativa selecionada.



### 5.3. Cadastro de novos Gestores do Órgão/Entidade:

Nesta funcionalidade, o Gestor de Protocolo, previamente cadastrado e devidamente aprovado pelos administradores do Tramita.GOV.BR, poderá adicionar novos colaboradores, que poderão auxiliar na administração das configurações de seu sistema. Esta funcionalidade está disponível no menu **Protocolo > Comitês Gestores de Protocolo**.

**5.3.1.** Para cadastrar o Gestor, basta clicar no botão "Gestores", como na captura de tela a seguir:

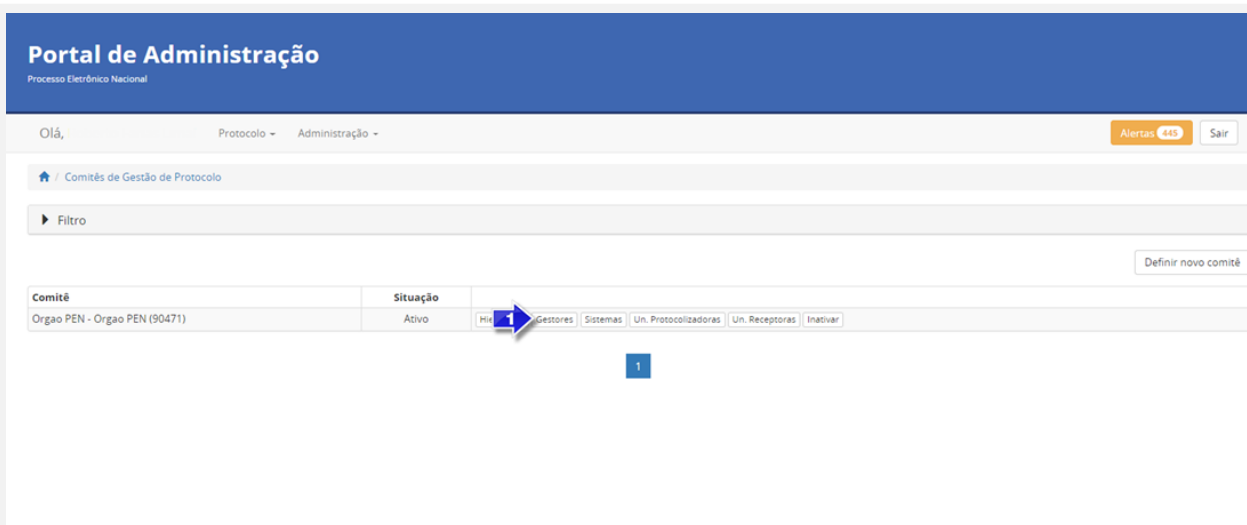


Figura 11 - Menu Gestores

**5.3.2.** Na tela seguinte, basta clicar em "Adicionar gestor".

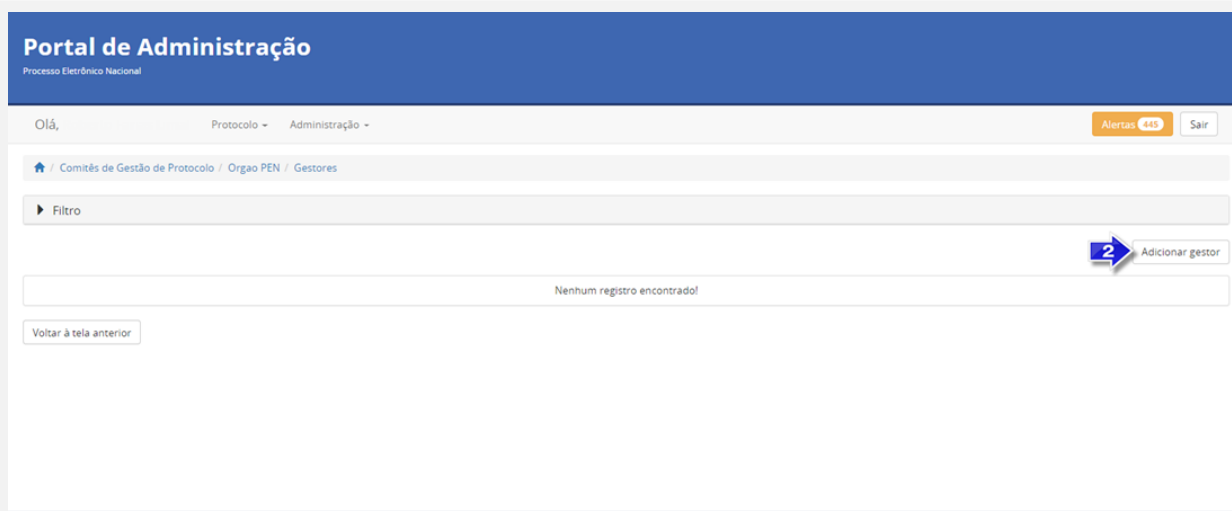


Figura 12 - Adicionar Gestor

**5.3.3.** Em seguida, deve ser inserido o CPF do gestor a ser cadastrado, clicando-se em seguida no Botão "Procurar". Caso o novo gestor não seja localizado, o usuário deverá preencher os dados no formulário e clicar no botão "Cadastrar e adicionar".

como gestor de protocolo". O sistema enviará um e-mail para o endereço indicado, para que este gestor cadastrado defina uma senha para ter acesso ao Portal (forma de acesso: CPF e senha ou acesso GOV.BR)

Portal de Administração  
Processo Eletrônico Nacional

Olá, Protocolo - Administração - Alertas 443 Sair

Comitês de Gestão de Protocolo / Orgao PEN / Gestores / Adicionar

CPF  
123.456.789-01

▼ Pessoa não encontrada

Nome \* (máx. 250)

E-mail \*

Confirme o e-mail \*

Telefone

Figura 13 - Dados do Gestor de Protocolo

**5.3.4.** Se o Gestor já estiver cadastrado, ao inserir um CPF e clicar no botão "Procurar", os dados já serão resgatados automaticamente, bastando ao usuário clicar no botão "Adicionar como gestor de protocolo".

Portal de Administração  
Processo Eletrônico Nacional

Olá, Protocolo - Administração - Alertas 443 Sair

Comitês de Gestão de Protocolo / Orgao PEN / Gestores / Adicionar

CPF

▼ Dados da pessoa encontrada

Nome

E-mail

Telefone

Figura 14 - Busca de Gestor de Protocolo pelo CPF

**5.3.5.** Uma vez efetivado o cadastro, o sistema apresentará os dados do(s) Gestor(es) de Protocolo cadastrado(s).

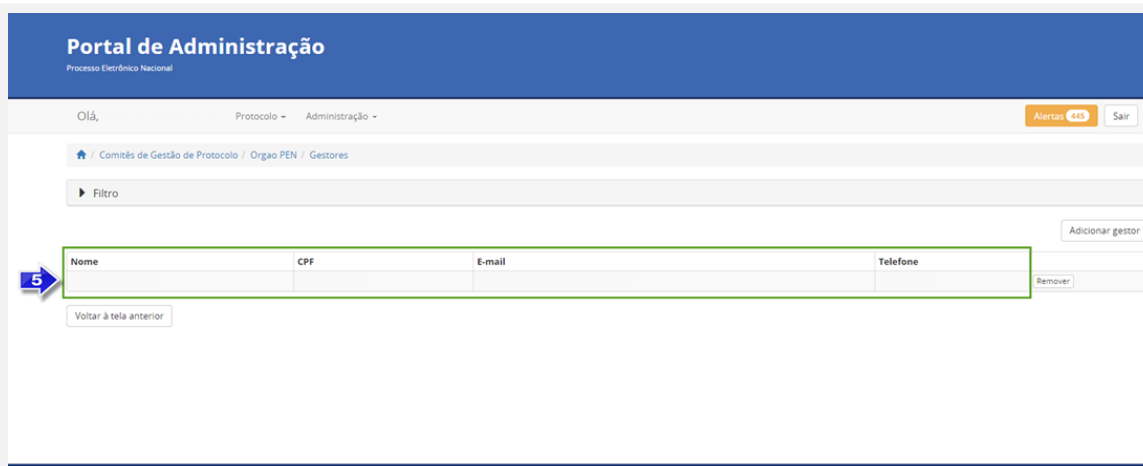


Figura 15 - Lista dos Gestores de Protocolo do órgão/entidade

#### 5.4. Definição de unidades administrativas para envio e recebimento de processos externos

A principal configuração para iniciar a integração é **definir quais as unidades administrativas do órgão ou da entidade serão utilizadas para realizar o envio e/ou recebimento de processos externos.**

Também é importante lembrar que estas unidades estarão disponíveis para os demais órgãos ou entidades externas quando estes forem enviar processos e documentos para o órgão cadastrado.

O Tramita.GOV.BR permite customizar esta configuração de diversas maneiras, possibilitando que somente algumas unidades do órgão ou da entidade estejam disponíveis para envio, por exemplo somente as unidades de protocolo, ou liberando o acesso para toda a estrutura organizacional realizar livremente o envio de processos. Desta forma, o Gestor deverá definir qual a melhor abordagem para sua instituição, alinhada às suas políticas interna de expedição de processos e documentos.

Após esta definição, as unidades selecionadas estarão aptas a realizar o envio de processos/documentos e estarão visíveis para os demais sistemas externos como unidades disponíveis para envio de processos/documentos.

A configuração é feita por meio da funcionalidade **Protocolo > Comitês Gestores de Protocolo.**

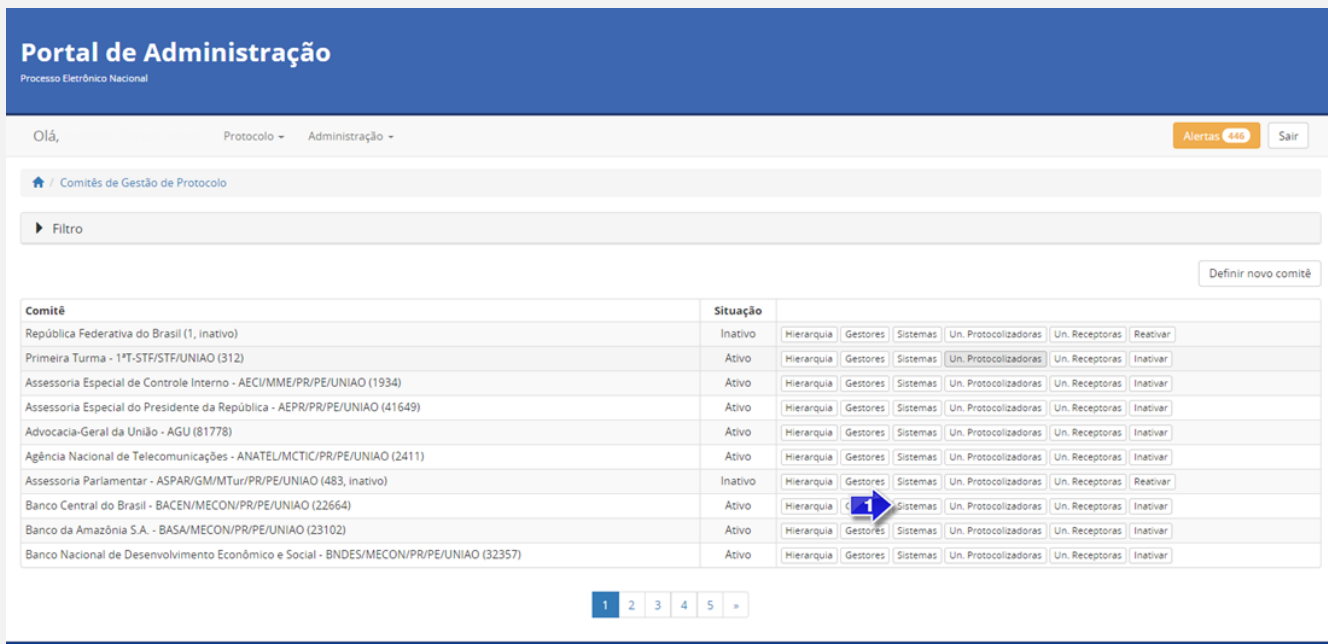


Figura 16 - Botão Sistemas

5.4.1. O Gestor deverá localizar seu órgão/entidade na listagem e, em seguida, clicar no botão Sistemas.



Figura 17: Botão Unidades Administrativas

5.4.2. Em seguida, o Gestor deverá clicar no botão "Unidades Administrativas", para definir quais serão utilizadas pelos órgãos e pelas entidades para realizar o envio externo e/ou recebimento de processos.

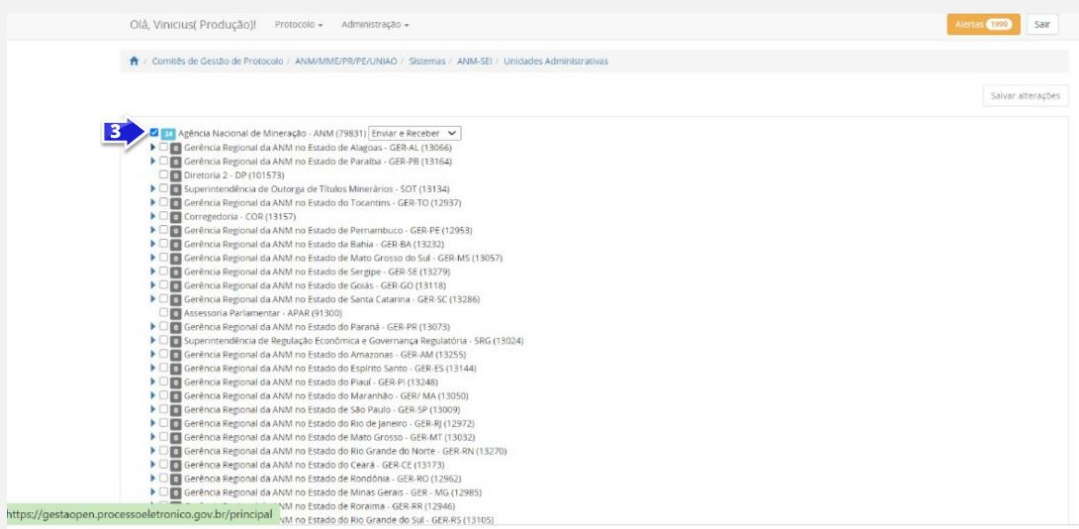


Figura 18: Seleção de Unidades Administrativas

**5.4.3.** Na tela seguinte, poderá assinalar quais unidades, dentro de sua hierarquia, estarão aptas a:

- a.** Enviar e Receber Processos e documentos;
- b.** Somente enviar; ou
- c.** Somente receber.

Após esta vinculação, as unidades administrativas selecionadas estarão aptas para realizar o envio e/ou recebimento de processos/ documentos, ficando visíveis para os demais sistemas externos como unidades disponíveis para envio de processos/documentos.

**5.4.4.** Em seguida, clicar no botão **Salvar alterações**. O sistema apresentará uma mensagem de sucesso.

## 5.5. Definição de unidades centralizadoras de processos/documentos

Em complemento à definição das unidades administrativas que poderão fazer o envio e recebimento de processos externos (vide **4.4. Definição de unidades para envio e recebimento de processos externos**), o Tramita.GOV.BR também permite que sejam definidas **unidades centralizadoras**, que serão responsáveis por receber todos os processos enviados para a instituição – independente da unidade indicada pelo órgão ou pela entidade remetente na hora do envio do processo ou documento – funcionando como unidades de protocolo.

**Por Exemplo:** considere o cenário em que o órgão ABC definiu as seguintes unidades administrativas para realizar o envio de processos/documentos:

- Órgão ABC (**raiz da organização**)
- Secretaria de Assuntos Especiais
- Secretaria Executiva
- Secretaria de Planejamento e Orçamento
- Gabinete do Ministro
- Protocolo Central

Neste cenário, as unidades acima também estariam visíveis externamente para que qualquer outro órgão ou entidade externo possa enviar processos/documentos diretamente para elas, sem passagem por nenhuma outra área.

Com a configuração de uma unidade centralizadora, será possível definir regras de encaminhamento, isto é, direcionando que os processos externos enviados para as unidades acima exemplificadas sejam automaticamente **redirecionados** para a **unidade centralizadora definida**.

Ou seja, considerando os dados acima, poderíamos configurar o **Protocolo Central** como **Unidade Centralizadora do órgão ABC**. Com isto, um processo enviado diretamente para o Gabinete do Ministro seria automaticamente redirecionado para o Protocolo Central do órgão. Após esta definição, as regras de redirecionamento já serão aplicadas para os novos processos/documentos recebidos.

Essa configuração é feita a partir da funcionalidade **Protocolo > Comitês Gestores de Protocolo**.

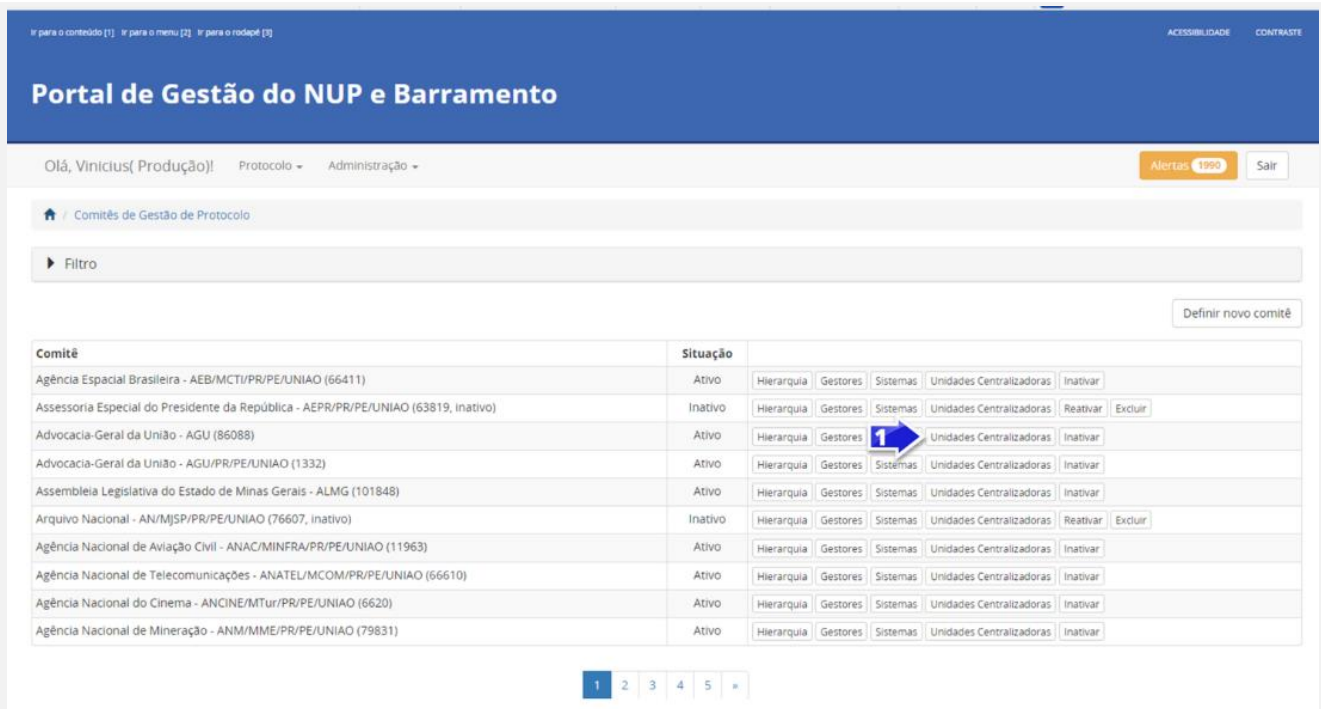


Figura 19: Funcionalidade Unidades Centralizadoras

**5.5.1.** Para iniciar, o Gestor deverá escolher seu órgão/entidade e clicar no botão “Unidades Centralizadoras”.



Figura 20: Botão Definir novas unidades centralizadoras

**5.5.2.** Na tela seguinte, o Gestor deverá clicar no botão "Definir novas unidades centralizadoras" para definir quais serão as unidades centralizadoras do órgão.



Figura 21: Definir Unidades Centralizadoras

A escolha da unidade para redirecionamento de processos é realizada por meio da marcação da caixa de seleção da referida unidade na estrutura hierárquica.

Esta será a unidade centralizadora, à qual os processos serão enviados, em vez das unidades indicadas no trâmite original. Após o cadastro desta unidade centralizadora, será necessário indicar por quais unidades administrativas ela responde. Esta indicação é fundamental para que o Tramita.GOV.BR realize o correto encaminhamento dos processos.

As unidades administrativas selecionadas são exibidas como unidades habilitadas para o recebimento de processos na funcionalidade do Tramita.GOV.BR. Contudo, no momento do recebimento o processo administrativo eletrônico ou documento avulso, em meio eletrônico, é recebido pela unidade centralizadora à qual a unidade administrativa está vinculada, ou seja, o recebimento será dado por meio da unidade centralizadora definida.

## 5.6. Painel de Controle

O Painel de Controle é uma funcionalidade, disponível aos Gestores de Protocolo, para o acompanhamento das tramitações de processos administrativos eletrônicos ou documento avulso, em meio eletrônico, realizados pelo Tramita.GOV.BR.

Esta funcionalidade pode ser acessada por meio do menu **Administração > Painel de Controle**.

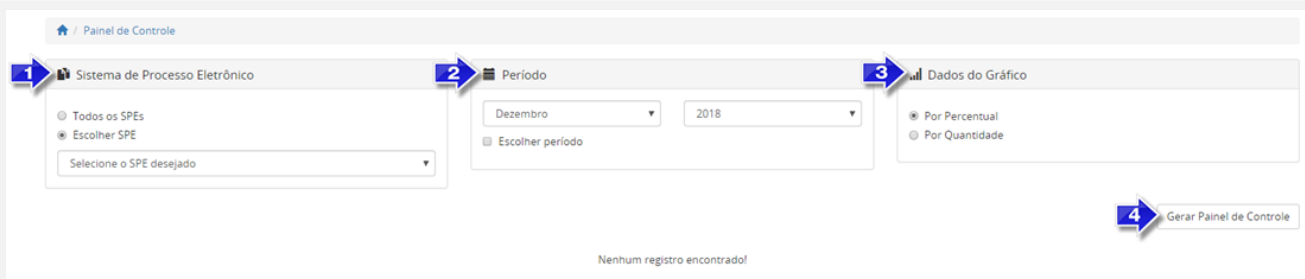


Figura 22: Filtros da Funcionalidade Painel de Controle

- 5.6.1. Função que permite consultar por todos os Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico - SPE ou selecionar um SPE específico.
- 5.6.2. Função que permite escolher o período do trâmite desejado. O período poderá ser selecionado por Mês e Ano, respectivamente. Caso a caixa de seleção "Escolher período" seja selecionada, o sistema apresentará o componente "Calendário" para selecionar uma data inicial e uma data final.
- 5.6.3. Função que permite selecionar os dados do Gráfico por percentual ou por quantidade.
- 5.6.4. Função que permite gerar o Painel de Controle dos trâmites por situação.

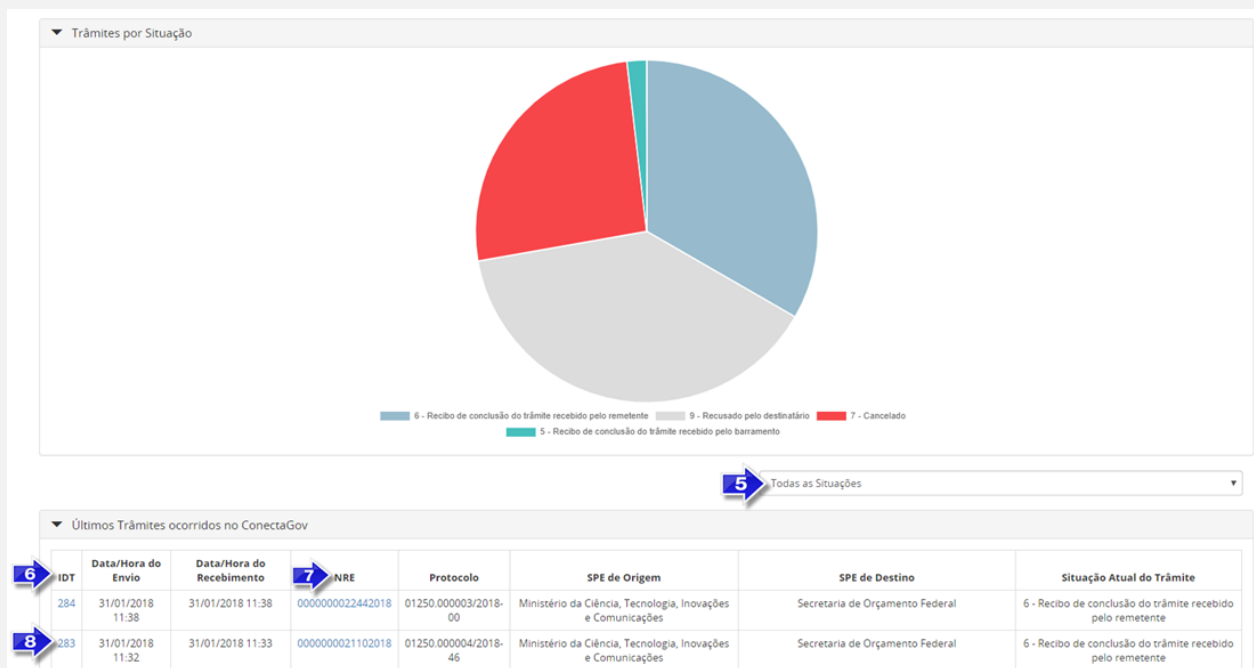


Figura 23: Resultado da Pesquisa do Painel de Controle

- 5.6.5. Função que permite selecionar uma situação do trâmite ou todas as situações.
- 5.6.6. IDT, ou "Identificação do Trâmite". É um número único que identifica cada trâmite específico.
- 5.6.7. NRE significa o Número do Registro do Trâmite. O NRE é o número de protocolo do Tramita.GOV.BR, independente de quantas vezes o processo for tramitado entre SPEs, esse recebe o mesmo número.



**5.6.8.** Ao clicar no Número do IDT, o sistema apresentará uma tela com as **Informações** do remetente e do destinatário, informações do **Recibo**, **Situação** atual do trâmite e os **Componentes** do trâmite, conforme abaixo:

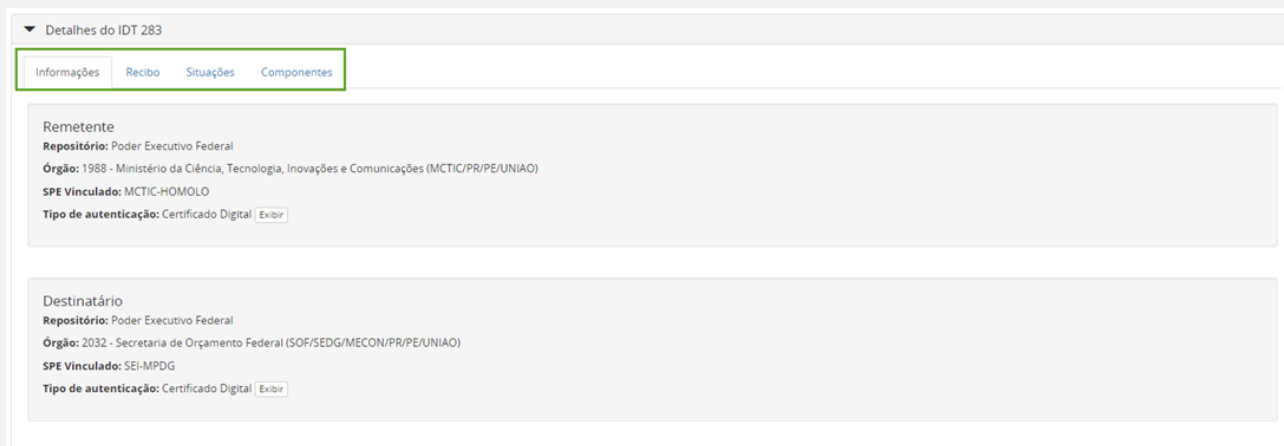


Figura 24: Informações do Trâmite

- A. Informações** – Informações detalhada do trâmite, o sistema apresenta o Repositório, órgão, SPE vinculado, tipo de autenticação do remetente e do destinatário.
- B. Recibo** – São os recibos que são trocados entre os dois sistemas para confirmar os envios e recebimento dos documentos.
- C. Situações** – O sistema apresenta a situação atual do trâmite com data e hora. Para Cada IDT, pode haver uma ou várias situações do Trâmite.
- D. Componentes** – São os arquivos que foram tramitados no IDT. o sistema apresenta o nome, *Hash*, tipo de conteúdo, *MimeType* e o tamanho em bytes dos arquivos.

## 6. IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE CONEXÃO

Após completar o cadastro no Tramita.GOV.BR, inicia-se o processo de implantação do módulo que permitirá a conexão do SPE ao Tramita.GOV.BR.

Os órgãos e as entidades que adotam o SEI ou Super.GOV.BR como Sistema de Processo Administrativo Eletrônico devem instalar o módulo disponível no repositório do Processo Eletrônico Nacional no portal GitHub: (<https://github.com/spbgovbr/mod-sei-pen>).

Caso adote outro sistema, o órgão ou a entidade receberá por meio de e-mail as orientações para o desenvolvimento da solução de interoperabilidade com o Tramita.GOV.BR.

Após a realização das configurações necessárias no Portal do Administração, bem como

instalação ou desenvolvimento e configuração da solução de conexão<sup>2</sup> com o Tramita.GOV.BR - o órgão/entidade em processo de implantação deve realizar no mínimo os seguintes testes abaixo:

- O envio de no mínimo de um processo com sucesso (Status 6<sup>3</sup> – Recibo de Conclusão de Trâmite recebido pelo remetente);
- O recebimento de no mínimo de um processo com sucesso (Status 6 – Recibo de Conclusão de Trâmite recebido pelo remetente);
- Recusa de Recebimento de Processo (Status 9) - Órgão/Entidade em Processo de Implantação como destinatário;
- A Realização do Mapeamento de Hipóteses Legais;
- A Realização da definição de Unidades Administrativas no Portal do Tramita.GOV.BR;
- A Realização do Mapeamento de Unidades Administrativas do Portal com as Unidades do Sistema de Processo Administrativo Eletrônico;
- A Realização do Mapeamento de Tipos de Documento – Envio;
- A Realização do Mapeamento de Tipos de Documento – Recebimento.

Em ambiente de homologação, o DTPRO disponibiliza o ambiente a seguir para realização de testes:

- <https://sei-pen-mp.hom.nuvem.gov.br/>
- Login: Tramita
- Senha: Tramita.
- Unidade mapeada para envio/recebimento de processos: "Secretaria de Desburocratização, Gestão e Governo Digital - SEDGG".

Este ambiente pode ser acessado a qualquer momento pelo usuário, o qual terá autonomia para entrar, enviar e receber processos sem a necessidade de intervenção de técnicos da DTPRO, possibilitando testes de envio e recebimento de processos em seu SPE.

## 7. ACESSO AO AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Após a conclusão dos procedimentos em ambiente de homologação, o órgão ou a entidade será autorizado a **[replicar as configurações de que tratam os capítulos 5, 6 e 7 em](#)**

<sup>2</sup> Deve-se observar que o presente Manual Técnico versa, em maiores detalhes, sobre as configurações do portal e sobre os procedimentos de teste para validação da integração. As configurações referentes ao módulo de integração ao Super.GOV.BR ou SEI e às demais soluções de integração devem ser consultadas na documentação específica dos referidos projetos.

<sup>3</sup> Vide o item 8.3 deste manual para referência completa sobre os diferentes status de tramitação.

**ambiente de produção**, de modo a minimizar a possibilidade de erros que possam vir a impactar os trâmites na plataforma. Como é no ambiente de Produção que os trâmites reais são realizados, os requisitos estabelecidos em ambiente de homologação são realmente necessários para que a experiência de utilização do Tramita.GOV.BR seja positiva.

O acesso ao Portal de Administração do Tramita.GOV.BR é feito pelo endereço <http://gestaopen.processoeletronico.gov.br>.

**Somente após a realização dos testes descritos nos capítulos anteriores** e validação dos mesmos pela equipe técnica do DTPRO, será autorizado o acesso ao **ambiente de Produção**, sendo que nesse ambiente, após a realização das configurações no portal do Tramita.GOV.BR, **devem ser realizados novamente TODOS os testes mínimos**.

**Em produção**, os processos de testes de que trata o **Capítulo 7** devem ser enviados para a unidade "Divisão de Gestão de Sistemas de Documentação e Informação – DISIS", do Ministério da Economia.

**Atenção:** Ao enviar o processo acima citado, é necessário incluir a descrição que se trata de um teste (por exemplo: TESTE – órgão X). Os testes em ambiente de produção são acompanhados por técnicos do DTPRO. Após o envio do processo de teste, deve-se comunicar, por meio do e-mail institucional [processo.eletronico@economia.gov.br](mailto:processo.eletronico@economia.gov.br), que os testes foram iniciados.

## 7.1. Funcionamento dos Trâmites de Processos ou Documentos

O trâmite é o envio de um documento avulso, em meio eletrônico, ou de um processo administrativo eletrônico do remetente até o destinatário. O trâmite pode ser concluído de três formas: cancelado, recusado ou com sucesso. Em qualquer situação de conclusão, o trâmite percorre por vários status até a sua conclusão. A compreensão desses status é importante para que os Gestores Protocolo saibam identificar eventuais problemas no andamento de trâmite no qual o seu órgão/ entidade está envolvido. Os vários status possíveis de um trâmite são explicados nos próximos tópicos.

## 7.2. Fluxo de Status

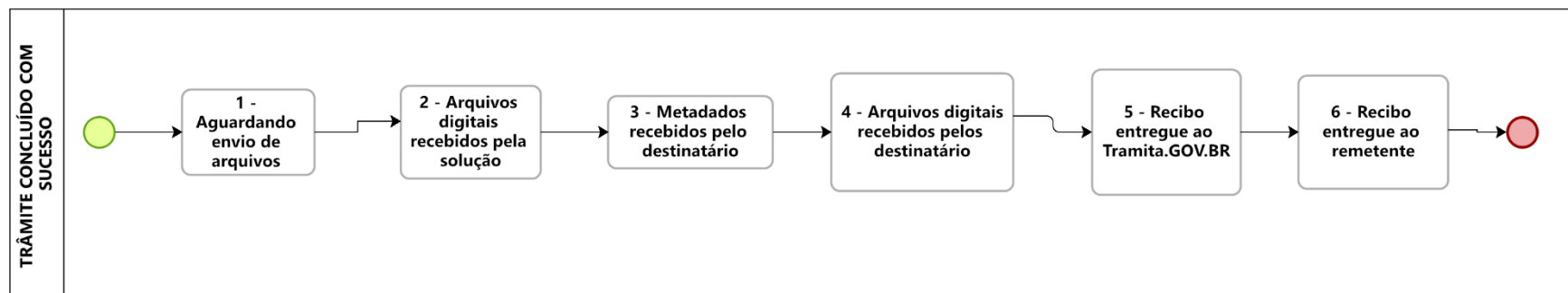


Figura 25: Trâmite Concluído com Sucesso

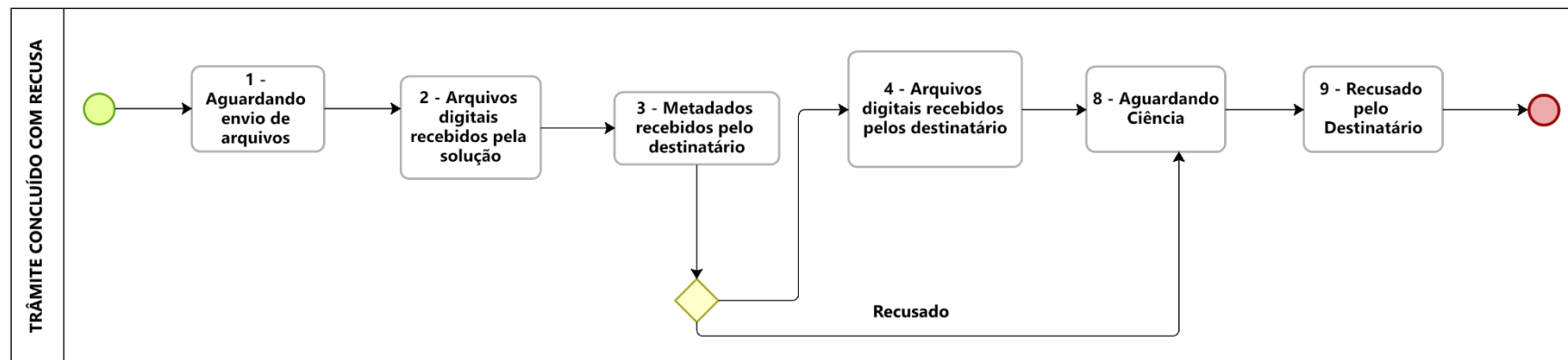


Figura 26: Trâmite Concluído com Recusa

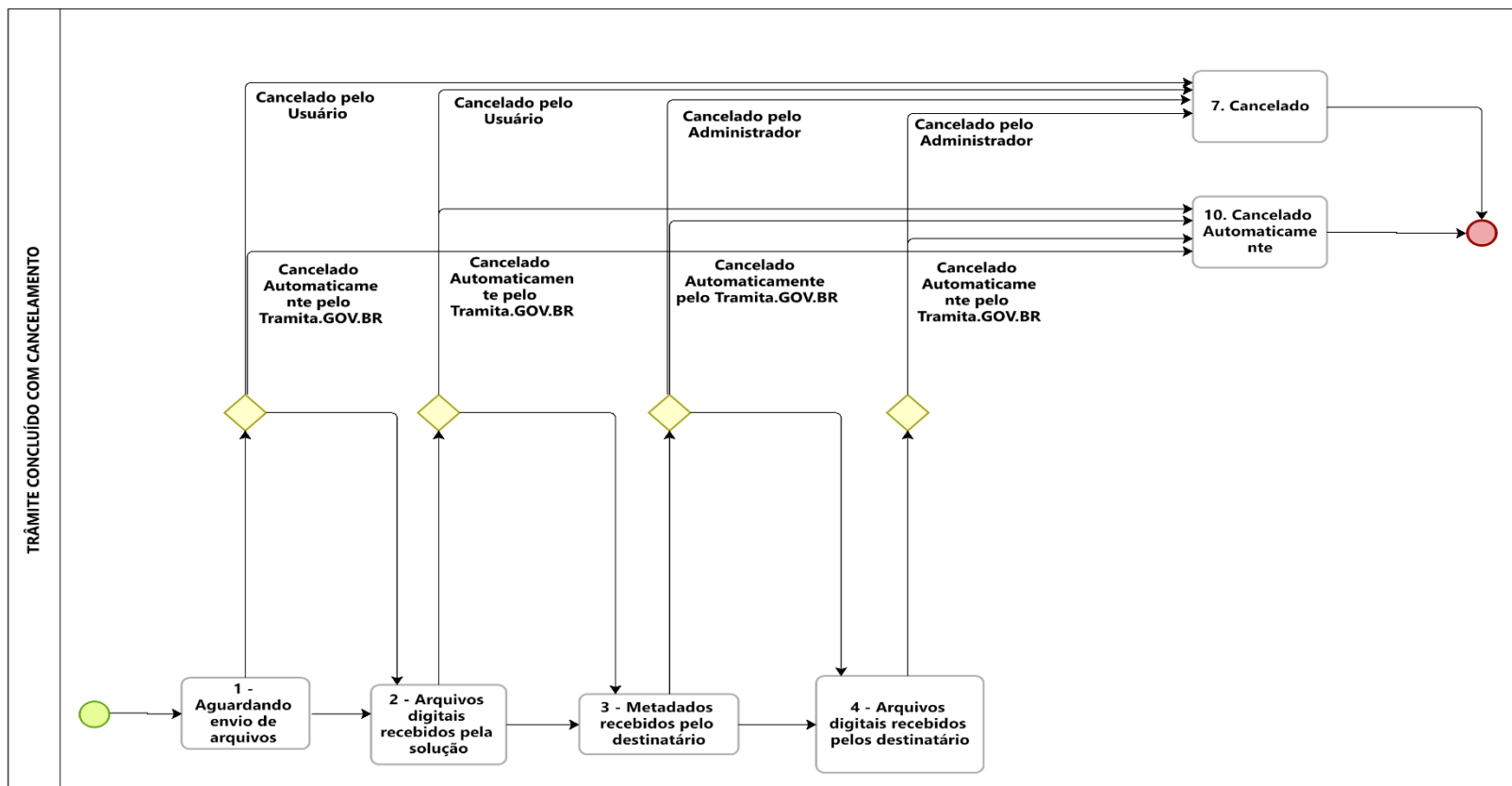


Figura 27: Trâmite Concluído com Cancelamento

### 7.3. DEFINIÇÃO DOS STATUS

O trâmite de um processo administrativo eletrônico e/ou documento avulso, em meio eletrônico, pode passar pelos seguintes "status":

Status	Descrição	O que significa o status?	Onde está o processo?	O processo ficou parado nesse status, o que posso fazer?
1	Aguardando o envio dos arquivos digitais	As informações gerais (número, descrição, interessado, relação de documentos etc.) foram recebidas pelo Barramento, que está aguardando o envio dos arquivos do processo/documento	Sistema de processo administrativo eletrônico remetente	O trâmite do processo pode ser cancelado manualmente por usuário do sistema remetente
2	Arquivos digitais recebidos pelo Barramento	Os arquivos digitais do processo foram recebidos pelo Barramento e validados quanto à integridade. O Barramento aguarda o Sistema de processo eletrônico destinatário buscar as informações do processo.	Tramita.GOV.BR	O trâmite do processo pode ser cancelado pelo usuário do sistema remetente  Caso o processo/documento tenha ficado parado no status 2, provavelmente o sistema destinatário está com problema no recebimento. Ente em contato com um dos gestores de protocolo do órgão/entidade destinatário.

<p><b>3</b></p> <p>Metadados recebidos pelo sistema de processo eletrônico destinatário</p>	<p>As informações gerais (número, descrição, interessado, relação de documentos etc.) foram recebidas pelo sistema de processo eletrônico destinatário.</p> <p>Aguardando a transferência dos arquivos digitais para o sistema destinatário</p>	<p>Tramita.GOV.BR</p>	<p>Caso o processo/documento tenha ficado parado no status 3 será necessário verificar se o sistema destinatário está com problema no recebimento.</p> <p>Entre em contato com um dos gestores de protocolo do órgão/entidade destinatário.</p>
<p><b>4</b></p> <p>Arquivos digitais recebidos pelo destinatário</p>	<p>Os arquivos digitais foram recebidos pelo sistema de processo eletrônico destinatário.</p> <p>O Barramento aguarda o Sistema destinatário enviar o recibo de conclusão do trâmite.</p>	<p>Sistema de processo administrativo eletrônico destinatário</p>	<p>Caso o processo/documento tenha ficado parado no status 4 3 será necessário verificar se o sistema destinatário está com problema no recebimento.</p> <p>Entre em contato com um dos gestores de protocolo do órgão/entidade destinatário.</p>
<p><b>5</b></p> <p>Recibo de conclusão recebido pelo Barramento</p>	<p>O sistema de processo eletrônico destinatário validou a integridade do processo e enviou o recibo de conclusão do trâmite para o Barramento.</p>	<p>Sistema de processo administrativo eletrônico destinatário</p>	<p>Caso o processo esteja parado no status 53 será necessário verificar se o sistema de remetente está indisponível. Entre em contato com um dos gestores de protocolo do órgão/entidade remetente.</p>

6	Recibo de conclusão recebido pelo remetente	O recibo de conclusão do trâmite foi recebido pelo sistema de processo eletrônico remetente.	Sistema de processo administrativo eletrônico destinatário	-
7	Trâmite cancelado	<p>O trâmite foi cancelado manualmente por usuário no sistema de processo eletrônico remetente ou por falha na transferência dos dados do processo.</p> <p>Por exemplo: usuário do sistema remetente identifica que o trâmite foi realizado para o destinatário errado e cancela o envio.</p>	Sistema de processo administrativo eletrônico remetente	-
8	Trâmite recusado. Aguardando ciência do remetente	<p>O trâmite foi recusado pelo sistema de processo eletrônico destinatário por alguma falha na validação dos dados recebidos e aguarda ciência do sistema remetente, para desbloqueio do processo.</p> <p>Por exemplo: o formato de arquivo não é aceito pelo sistema destinatário</p>	Tramita.GOV.BR	Caso o trâmite tenha ficado parado no status 8, 3 será necessário verificar se o sistema remetente está com problema de comunicação com o Barramento.



<p>9</p> <p>Ciência da recusa recebido pelo remetente</p>	<p>A notificação da recusa do trâmite foi recebida pelo sistema de processo eletrônico remetente e o processo/documento foi desbloqueado.</p>	<p>Sistema de processo administrativo eletrônico remetente</p>	<p>Caso o trâmite tenha sido recusado, verifique o motivo da recusa e entre em contato com um dos</p> <p>gestores de protocolo do órgão/entidade do destinatário</p>
<p>10</p> <p>Trâmite cancelado automaticamente</p>	<p>O trâmite é cancelado automaticamente pelo barramento após o prazo estabelecido pelos Administradores do Barramento.</p> <p>Apenas os trâmites com status 1,2 e 3 podem ser cancelados automaticamente.</p>	<p>Sistema de processo administrativo eletrônico remetente</p>	<p>-</p>

## 8. OUTRAS INFORMAÇÕES

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

Eventuais dúvidas também podem ser esclarecidas na seção "Perguntas Frequentes" no Portal do Processo Eletrônico Nacional (<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/destaques/faq/perguntas-frequentes-sobre-o-tramita>)

Em caso de dúvidas e sugestões acessar o Portal de Atendimento: <https://portaldeservicos.economia.gov.br>

Suporte realizado de segunda à sexta-feira, das 07h às 20h.