

## Protocolo.GOV.BR

### Hipóteses de Recusa e Devolução de Protocolizações

Tendo em vista as hipóteses previstas no Art. 13 da [Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022](#), relativas à recusa e à devolução de protocolizações para ajustes pelo solicitante, apresentamos abaixo um rol exemplificativo para aplicação nas rotinas das equipes responsáveis pelo Protocolo.GOV.BR.

Quando ocorrer a hipótese abaixo	Pode ser enviada a seguinte mensagem ao solicitante no Protocolo.GOV.BR	E devem ser observadas as orientações a seguir, pelo gestor de protocolo
I – o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <b>recusado</b>, pois o assunto tratado não é de competência desse órgão/entidade.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, I (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	<p><b>Atenção!</b> às orientações contidas nos § 1º e 2º:</p> <p><i>§ 1º Na hipótese referida no inciso I do caput, o órgão ou a entidade deverá providenciar a remessa imediata do documento, solicitação ou requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.</i></p> <p><i>§ 2º Quando a remessa referida no § 1º não for possível, o usuário deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.</i></p>
II - estiver ilegível, protegido por senha ou outra situação que impossibilite seu reconhecimento e processamento	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <b>devolvido para ajuste ou complementação</b> por apresentar documento ilegível,</p>	<p>Atenção à orientação contida no § 3º:</p> <p><i>§ 3º Nas hipóteses referidas nos incisos II, III e IV do caput, o documento, a solicitação ou o requerimento deverá ser devolvido para ajuste ou</i></p>

	<p>protegido por senha ou outra situação que impossibilitou o reconhecimento e processamento.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, II, § 3º (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	<p><i>complementação, sempre que apresentar vício sanável.</i></p>
<p><b>III - não possua identificação do pedido e de seus fundamentos</b></p>	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <u>devolvido para ajuste ou complementação</u> por não ter sido possível identificar o pedido e seus fundamentos.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, III, § 3º (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	<p>Atenção à orientação contida no § 3º:</p> <p><i>§ 3º Nas hipóteses referidas nos incisos II, III e IV do caput, o documento, a solicitação ou o requerimento deverá ser devolvido para ajuste ou complementação, sempre que apresentar vício sanável</i></p>
<p><b>IV - não contenha assinatura do interessado</b></p>	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <u>devolvido para ajuste ou complementação</u> por não conter a assinatura do interessado.</p>	<p>Atenção à orientação contida no § 3º:</p> <p><i>§ 3º Nas hipóteses referidas nos incisos II, III e IV do caput, o documento, a solicitação ou o requerimento deverá ser devolvido para ajuste ou complementação, sempre que apresentar vício sanável</i></p>

	<p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, IV, § 3º (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	
<p><b>V - apresente conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País</b></p>	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <b>recusado</b> por apresentar conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do país.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, V (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	<p>Atenção às ressalvas contidas no § 4º:</p> <p><i>§ 4º A hipótese referida no inciso V não impede a apuração de responsabilidade administrativa, civil ou penal.</i></p>
<p><b>VI - possua conteúdo não caracterizado como documento, solicitação ou requerimento, tais como jornais, revistas, livros e panfletos promocionais, salvo se for complemento do procedimento administrativo</b></p>	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <b>recusado</b> por não caracterizar um documento, solicitação ou requerimento.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, VI (disponível em</p>	

	<a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>	
<b>VII - se tratar de correspondência particular</b>	<p>Prezado(a) Usuário(a),</p> <p>Seu protocolo foi <b>recusado</b> por se tratar de correspondência particular.</p> <p>Fundamentação Legal: Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, Art. 13, VII (disponível em <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-seges/me-n-10.988-de-23-de-dezembro-de-2022-453752290</a>)</p>	