

Protocolo Digital

Ministério da Cidadania



Sumário

Por que o Protocolo Digital?	4
Quem pode usar o Protocolo Digital?	5
Está atuando em nome de órgão ou entidade pública?	6
Como fazer a solicitação?	7
Triagem	16
Correção de pendências	17
Suporte	19

Por que o Protocolo Digital?

Com o intuito de facilitar e agilizar o processo de protocolar documentos, o Ministério da Cidadania (MC) adotou o **PROTOCOLO DIGITAL**, uma maneira mais moderna e eficiente de atender os cidadãos, órgãos e entidades públicas e privadas.

O serviço é totalmente gratuito e oferecido pela internet, não havendo mais necessidade do comparecimento na sede do MC ou do envio de correspondência postal.



Quem pode usar o Protocolo Digital?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).
- Requisito: criar/possuir conta de acesso única do Governo no portal acesso.gov.br.

Está atuando em nome de órgão ou entidade pública?

Órgãos e entidades da administração pública que necessitem tramitar processos para o Ministério da Cidadania devem fazê-lo, preferencialmente, por meio do módulo de Barramento de Serviços do Processo Eletrônico Nacional (PEN).

Como fazer a solicitação?



Solicitação

- Para solicitar a protocolização de documentos, você deve:
- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério da Cidadania” (<https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-da-cidadania>);
 - efetuar login no Portal de Serviços gov.br ;
 - cadastrar a solicitação, anexando os arquivos.

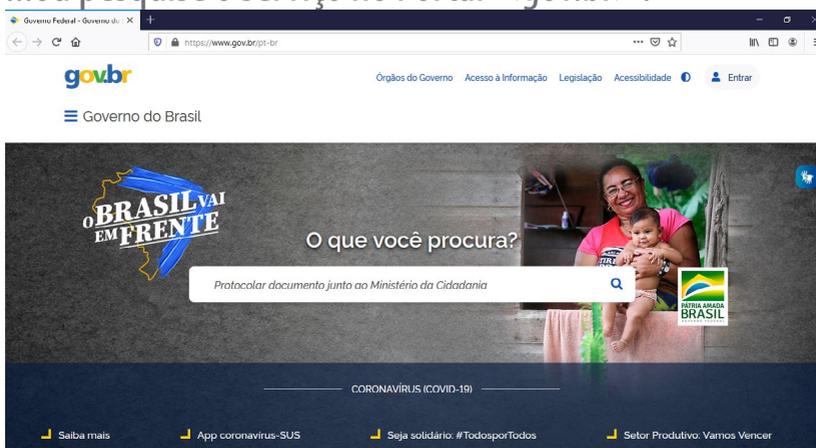
Finalizada a solicitação, você pode acompanhar o seu andamento por meio dos *e-mails* automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma gov.br.

Vejamos tela a tela:

No navegador, acesse a página do serviço:



...ou pesquise o serviço no Portal <gov.br>:



No navegador, acesse a página do serviço:

1 Protocolar documentos

Após o login no Portal [gov.br](https://www.gov.br), o usuário deve:

- acessar a página do serviço "Protocolar documentos junto ao Ministério da Cidadania";
- preencher os dados da solicitação;
- anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- anexar demais documentos correspondentes;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

click nesse link
para acessar o
serviço



O link do serviço o levará para a tela de *login* do Portal:

A screenshot of the gov.br login page. The browser address bar shows <https://sso.acesso.gov.br/login>. On the left, there is a graphic with a smartphone and a person, with the text: "Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo." Below this is a green button labeled "Crie sua conta gov.br". On the right, the main section is titled "Acesse sua conta com" and contains a form for login. The form has a field for "Número do CPF" with a sub-note: "Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar." Below this is a text input field labeled "CPF" with the placeholder "Digite seu CPF" and a blue "Avançar" button. Below the form are three alternative login options: "Banco do Brasil", "Certificado digital", and "Certificado digital em nuvem". Annotations in red boxes point to the "CPF" field with the text "Se já possuir uma conta, acesse com CPF e senha pessoal cadastrada" and to the alternative options with "Também é possível acessar por outros logins alternativos." An "OU..." link with a blue arrow points to the right.

A screenshot of the gov.br login page, similar to the one above. The browser address bar shows <https://sso.acesso.gov.br/login>. The "Crie sua conta gov.br" button is highlighted with a red box. A red callout box points to this button with the text: "Crie sua conta, se ainda não possuir".

A screenshot of the gov.br login page. The browser address bar shows <https://sso.acesso.gov.br/login>. The "Crie sua conta gov.br" button is highlighted with a red box. A red callout box points to this button with the text: "Está com dúvidas em relação ao acesso? [Clique aqui](#) para consultar o FAQ do Login Único". An inset window shows the "FAQ Login Único" page, which includes a search bar, a "Sobre" section, and a list of topics: "O que é?", "Por quais meios posso acessar?", "Formas de Autenticação", and "É seguro?".

Para cadastrar a solicitação:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec-...>. The page title is "Protocolo Digital".

Callouts explain the following fields:

- Nome do Usuário Logado:** Corresponds to the "Nome" field, which contains "999.999.999-99".
- Dados do usuário que está logado no Portal (preenchidos automaticamente):** This callout points to the "Nome" and "CPF" fields.
- Número da solicitação no sistema:** Corresponds to the "Número da Solicitação" field, which contains "235876.0013676/2020".
- Atenção: não é o Número Único de Protocolo (NUP):** This callout points to the "Número da Solicitação" field.

The screenshot shows the "Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação" page. The main heading is "Dados da Solicitação".

The page instructs the user: "Favor escolher a solicitação conforme lista baixo:".

The "Tipo de Solicitação" field is currently empty, with the placeholder text "Selecione".

Below the field is a search bar with a magnifying glass icon and the text "Limpar itens selecionados".

At the bottom of the page, there is a button labeled "Protocolizar documentos no Ministério da Cidadania".

Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação

Dados da Solicitação

Favor escolher a solicitação conforme lista abaixo:

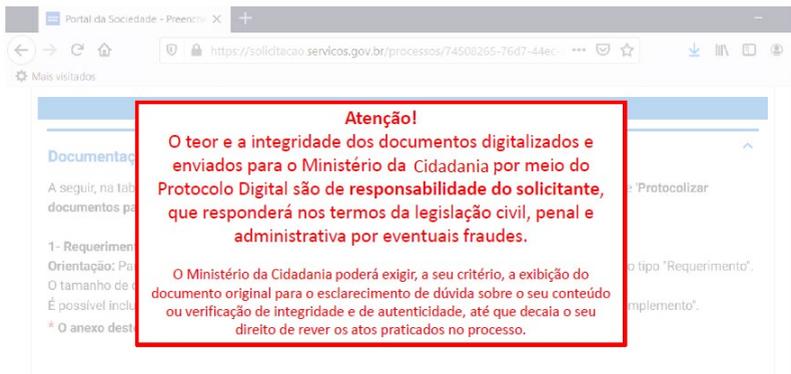
Tipo de Solicitação *

Protocolizar documentos no Ministério da Cidadania

Possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolizar, de forma eletrônica, documentos destinados ao Ministério da Cidadania.

Os documentos enviados serão avaliados pela unidade de Protocolo e, ocorrido o registro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI/MC), a protocolização será concluída e o Número Único de Protocolo (NUP) será enviado automaticamente para o e-mail do solicitante cadastrado no portal GOV.BR, bem como estará disponível para consulta neste canal.

Será indeferido o protocolo de documento ilegível, em branco ou que impossibilite o encaminhamento da demanda internamente, bem como que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec>. The page content is partially visible, showing a document upload section. A red-bordered box is overlaid on the page, containing the following text:

Atenção!
O teor e a integridade dos documentos digitalizados e enviados para o Ministério da Cidadania por meio do Protocolo Digital são de responsabilidade do solicitante, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

O Ministério da Cidadania poderá exigir, a seu critério, a exibição do documento original para o esclarecimento de dúvida sobre o seu conteúdo ou verificação de integridade e de autenticidade, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo.

Dados do Solicitante

Quero solicitar em nome de outra pessoa 

Celular *

Telefone

CANCELAR  **PROSSEGUIR PARA O PASSO 2** 

Marque essa opção se desejar solicitar em nome de outra pessoa

Preencha todos os campos obrigatórios (assinalados com *) e prossiga

Documentação Necessária

A seguir, na tabela 'Documentação Necessária', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de 'Protocolizar documentos no Ministério da Cidadania', conforme orientação abaixo:

1 - Requerimento

Orientação:

Para prosseguir com a solicitação, é necessário incluir ao menos um documento anexo do tipo "Requerimento".

É necessário que o documento contenha assinatura, identificação do órgão a qual se destina sua solicitação contendo seus pedidos e fundamentos (fundamentação legal, Lei nº 9.784/99, art, 6º).

O tamanho de cada arquivo não pode ser maior do que 30Mb, e a extensão permitida é PDF.

*** O anexo deste documento é obrigatório.**

Portal da Sociedade - Preench - x

https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec

Obs.: Para cada item a ser incluído, informe todos os campos abaixo e, em seguida, clique no botão 'adicionar dados na tabela'. Se você estiver usando um dispositivo móvel, clique primeiro no botão e, os campos para preenchimento serão apresentados.

1 **Selecione o tipo de documento**

2 **Anexar documento principal**

Selecione o documento a ser anexado

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

Tipo de Documento	Selecionar Documento	Ações
Nenhum dado adicionado		
	20	1 - 0 de 0

Portal da Sociedade - Preench - x

https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec

Complementação do Protocolo Anterior

Solicitação é complementar a um protocolo anterior *

SIM

NÃO

É possível informar NUP anterior relacionado, se houver

Informe abaixo o NUP - Número Único de Protocolo - a fim de complementar o protocolo anterior.

Número do Processo SEI *

Anexar documentos complementares

1 **Insira descrição do documento**

2 **Selecione o documento a ser anexado**

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Descrição do documento	Selecionar Documento	Ações

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Finalizada a anexação dos documentos, clique para prosseguir

RETORNAR PARA O PASSO 1 ↶

PROSSEGUIR PARA O PASSO 3 ✓

Descrição do documento	Selecionar Documento	Ações
Nenhum dado adicionado		

Portal da Sociedade - Preenche: X

https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec-...

Mais visitados

Etapa 3 de 3 - Resumo da Solicitação

Dados da Solicitação

Tipo de Solicitação
Protocolizar documentos para o Ministério da Econo...

Dados do Solicitante

Documentação Necessária

Complementação do Protocolo Anterior

Termo de Veracidade das Informações

DECLARO, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações acima prestadas e documentos são verdadeiros e autênticos.

Atesto que estou ciente de que, se constatada falsidade ideológica ou documental responderei civil e criminalmente, na forma do art. 299 e seguinte do Código Penal.

Concordo com o termo *

RETORNAR PARA O PASSO 2 ↶

ENVIAR SOLICITAÇÃO E BAIXAR O RECIBO ✓

Confira o resumo da solicitação

Clique nas setas para visualizar os dados registrados em cada seção

Leia o Termo e assinale concordância

Clique em *Enviar* para finalizar a solicitação e baixar o recibo

Finalizada a solicitação, você pode acompanhar o andamento por meio de:

- e-mails* automáticos do sistema;
- diretamente na plataforma **<gov.br>**, em “Minhas solicitações”.

Triagem

Finalizada a solicitação, ela poderá passar para o *status* de **triagem**: é a fase de análise da documentação antes de registrá-la em processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI /MC).

O processo de triagem, quando houver, **será realizado no prazo máximo de 24 horas, contado da solicitação no Portal de Serviços**, salvo quando este ocorrer às sextas-feiras, vésperas de feriados ou pontos facultativos, ou eventual restrição técnica.

O resultado da triagem poderá ser:

a) indeferimento (conclusão da solicitação sem registro no SEI/MC): protocolo de documento que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País;

b) devolução para correção de pendências: protocolo de documento ilegível, em branco ou que impossibilite o encaminhamento da demanda internamente; ou

c) conclusão da solicitação: registro no SEI/MC para encaminhamento à unidade responsável pela análise do assunto a que se refere o(s) documento(s) protocolizado(s).

Correção de Pendências

Se no processo de **triagem** for identificada necessidade de ajustes na solicitação, ela será devolvida a você para correção de pendências.

Caso sua solicitação precise de ajustes, você será notificado por meio de:

a) *e-mails* automáticos do sistema.

Para verificar e sanar as pendências em sua solicitação, você deve:

a) acessar “**Minhas solicitações**” no Portal de Serviços

<gov.br>;

b) localizar a solicitação correspondente e clicar em “**Responder**”;

c) realizar os ajustes necessários.

Enviado o ajuste, você continua acompanhando o andamento da solicitação por meio dos e-mails automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma gov.br.

Ocorrido o **registro no SEI/MC**, você será informado do respectivo **Número Único de Protocolo (NUP)** via *e-mail* e mediante acesso identificado no Portal de Serviços.

Suporte

Telefone: 2030-1628 ou 2030-1629

E-mail: protocolo@cidadania.gov.br

<https://sso.acao.gov.br/login>

Em casos excepcionais o Protocolo registrará o documento no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, sendo que após esse registro o documento será imediatamente devolvido ao cidadão.

Presencial

Esplanada dos Ministérios - Bloco A, Sala T40,
Protocolo Central.

Legislação

Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e
9.094, de 17/07/2017

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL