



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

e-PROTOCOLO

Sistema de Protocolo Eletrônico do GDF

 e-PROTOCOLO

**Manual da Unidade
Protocolizadora**

Histórico de Mudanças		
Data	Descrição	Versão
20/03/2023	Criação do Documento	1.0
22/08/2023	Revisão	1.1
09/01/2024	Atualização	1.2
06/02/2024	Revisão	1.3
15/04/2025	Atualização	1.4

Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação (UGPEL)

Lucirene de Almeida Carneiro (Chefe da Unidade)

Bianca Regina Pereira Cardoso

Fabiana Damasceno Rodrigues da Silva

Geraldo Araujo Bezerra

Graciene Luz Trevizolo

Hérika de Oliveira Cunha Tatagiba

Jader de Almeida Campos Netto

Janaína Ferreira de Sousa

Lucas Vinícius Ibiapina Ribeiro

Ludimila Lustosa Guimarães Lopes

Rômulo Cardoso Pinheiro

Suzany Pereira Bueno

Yuri Guimarães Barquette Batista

Coordenação de Gestão Documental, Informação e Conhecimento

Eliane Silva de Oliveira (Coordenadora)

Ana Cristina Paulino Parnaíba

Márcio José dos Santos

Mariana Cristina Rodrigues Gonçalves Vitoria Resende

Paulo Henrique Dantas Araújo

Roberta Viana da Silva

Sumário

Índice de Figuras.....	4
1. Introdução	5
1.1. Legislação.....	6
1.2. Funcionamento do Sistema	6
2. Acesso	7
3. Gestão de Protocolo.....	8
3.1. Campos de busca do sistema	9
3.2. Lista de Protocolos	10
4. Análise de Protocolo	10
4.1. Ações de Análise da Unidade Protocolizadora.....	12
4.1.1. Concluir.....	13
4.1.2. Pendência	14
4.1.3. Não apto	16

Índice de Figuras

Figura 1-Recorte de imagem retirado do Portal da SEEC.....	6
Figura 2-Tela de Acesso ao Portal de Serviços	7
Figura 3-Ícone de acesso ao e-Protocolo	7
Figura 4-Barra superior.....	8
Figura 5-Tela Gestão do Protocolo com os campos de busca.....	8
Figura 6- Tela Gestão de Protocolo com os campos de busca identificados por números.....	9
Figura 7 – Destaque das colunas da lista de protocolos	10
Figura 8-Protocolo recebido, destaque para o número do protocolo e botões da coluna ação	10
Figura 9 - Tela Análise de Protocolo	11
Figura 10-Destaque da tela Gerenciar Protocolo - botão Analisar.....	12
Figura 11 - Pop-up Iniciar Análise	12
Figura 12 - Aviso Status "Em Processamento"	12
Figura 13 – Destaque da tela Análise de Protocolo com os botões Concluir / Pendência / Não Apto	13
Figura 14-Pop-up Concluir Protocolo	14
Figura 15-Mensagem de Protocolo Concluído e Processo SEI gerado	14
Figura 16-Tela do SEI-GDF, mostrando número de processo e ícone de atenção	14
Figura 17 - Tela Registrar Pendência	15
Figura 18-Status Pendência Requerente	15
Figura 19 - Tela Protocolo Não Apto	16

1. Introdução

O e-Protocolo (Protocolo Eletrônico do GDF) constitui plataforma digital que tem por objetivo assegurar o envio eletrônico de documentos para os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal (GDF) sem a necessidade de comparecer presencialmente ou arcar com despesas de envio postal.

O e-Protocolo não substitui:

- Sistemas de atividade-fim utilizados pelos órgãos e entidades do GDF para a abertura e atendimento de demandas que lhe são próprias;
- Sistema de Peticionamento Eletrônico em tipos de processos específicos;
- [e-Sic \(Acesso à Informação\)](#);
- [Ouvidoria](#);
- [ParticipaDF](#).

Desta forma, deve-se verificar a demanda recebida e, caso se enquadre num dos itens acima, orientar o usuário quanto ao canal apropriado para comunicação junto aos órgãos e entidades do GDF.

São usuários do e-Protocolo:

- a pessoa física em nome próprio ou seu representante legal;
- a pessoa jurídica de direito privado, por meio do seu representante legal; e
- os órgãos ou as entidades de outras esferas públicas, não integrados ao Barramento de Serviços, por meio dos seus representantes.

Os protocolos gerados para o órgão ou entidade deverão ser recebidos pelas Unidades Protocolizadoras, analisados e direcionados às áreas competentes pela matéria tratada, no prazo máximo de vinte e quatro horas, contados do recebimento, salvo quando este ocorrer às sextas-feiras, em véspera de feriados ou em caso de ponto facultativo, ou haja restrição técnica, devidamente fundamentada e comunicada. Nas situações onde se identifique pendência ou que a demanda apresentada seja considerada inapta, o gestor do protocolo incluirá justificativa que será encaminhada ao requerente.

Havendo impossibilidade de triagem das demandas no prazo estipulado, a chefia imediata deverá ser comunicada, por meio de processo no SEI-GDF, informando o motivo.

O e-Protocolo registra a conclusão da análise do protocolo, bem como o número do processo eletrônico gerado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-GDF), ressalvadas as hipóteses em que o usuário será notificado sobre demandas consideradas pendentes ou inaptas.

A Unidade Protocolizadora deverá informar ao usuário o motivo de a solicitação ter sido devolvida com pendência ou como inapta, informando, sempre que possível, o procedimento a ser adotado para realizar os ajustes necessários ou sanar pendências.

1.1. Legislação

O [Decreto nº 42.070, de 05 de maio de 2021](#) dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização de atos processuais administrativos, no âmbito dos órgãos e entidades do Distrito Federal, dos serviços sociais autônomos e das organizações sociais, com contrato de gestão firmado com o Distrito Federal.

O e-Protocolo é instituído pela [Portaria nº 396, de 1º de junho de 2023](#) no âmbito dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

1.2. Funcionamento do Sistema

O acesso ao e-Protocolo fica disponível ao cidadão na tela principal dos Portais dos órgãos do GDF, na área destinada aos serviços eletrônicos:



Figura 1-Recorte de imagem retirado do Portal da SEEC

A demanda enviada pelo e-Protocolo receberá um número de protocolo sequencial único para todo o GDF, atribuído automaticamente pelo sistema, iniciando-se pelo número 1 e reiniciado a cada ano.

Os documentos enviados pelo e-Protocolo poderão ser nato digitais ou digitalizados no formato PDF e com tamanho até 10MB e limite de 15 arquivos por protocolo.

2. Acesso

A solicitação de acesso ao e-Protocolo deverá ser encaminhada pela autoridade competente da Unidade Protocolizadora, à Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação (Ugpel) da Secretaria de Estado de Economia (Seec), por meio de Ofício com os dados (nome e matrícula) dos servidores, terceirizados e estagiários que terão acesso liberado ao sistema. Serão liberados acessos aos que possuem lotação nas Unidades Protocolizadoras. Deste ponto em diante serão considerados Gestores do Protocolo.

O acesso do Gestor do Protocolo se dá por meio do Portal de Serviços do Governo do Distrito Federal (GDF): <https://sistemas.df.gov.br/PortalDeServicos/Login>.

Deve-se informar o mesmo usuário e senha de rede e selecionar o órgão de lotação.

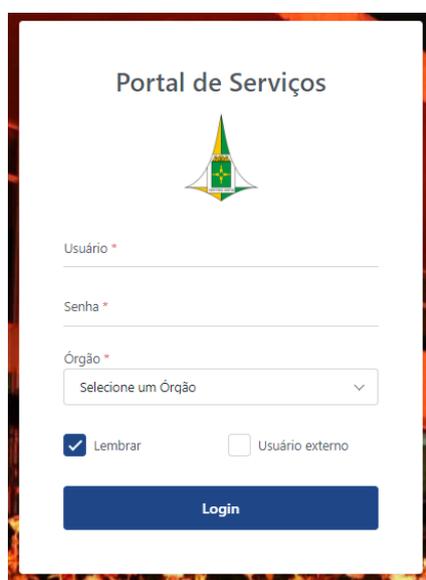
A screenshot of the 'Portal de Serviços' login page. At the top, it says 'Portal de Serviços' with the GDF logo. Below are input fields for 'Usuário *', 'Senha *', and 'Órgão *' (a dropdown menu with 'Selecione um Órgão'). There are checkboxes for 'Lembrar' (checked) and 'Usuário externo'. A blue 'Login' button is at the bottom.

Figura 2-Tela de Acesso ao Portal de Serviços

Após logar no Portal de Serviços, deve-se localizar a imagem do e-Protocolo e clicar para acessar.

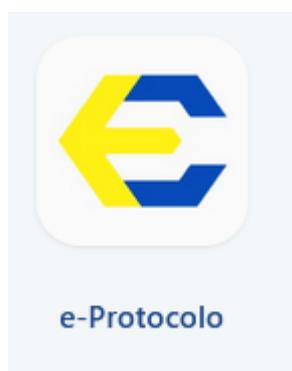


Figura 3-Ícone de acesso ao e-Protocolo

3. Gestão de Protocolo

Ao acessar o e-Protocolo, a tela **Gestão de Protocolo** será exibida e nela poderá ser visualizada a barra azul no alto da tela com as seguintes informações:



Figura 4-Barra superior

- 1) **Símbolo e-Protocolo:** Remete à tela “Gestão de Protocolo”;
- 2) **Protocolo:** Remete à tela “Gestão de Protocolo”;
- 3) **Administração:** Abre o menu e disponibiliza acesso ao Relatório do e-Protocolo;
- 4) **Usuário:** Apresenta o nome do usuário logado no sistema;
- 5) **Sair:** Permite sair do sistema com segurança.

Além da barra superior, o sistema disponibiliza os campos de busca e a lista dos protocolos destinados ao seu órgão ou entidade (Figura 4).

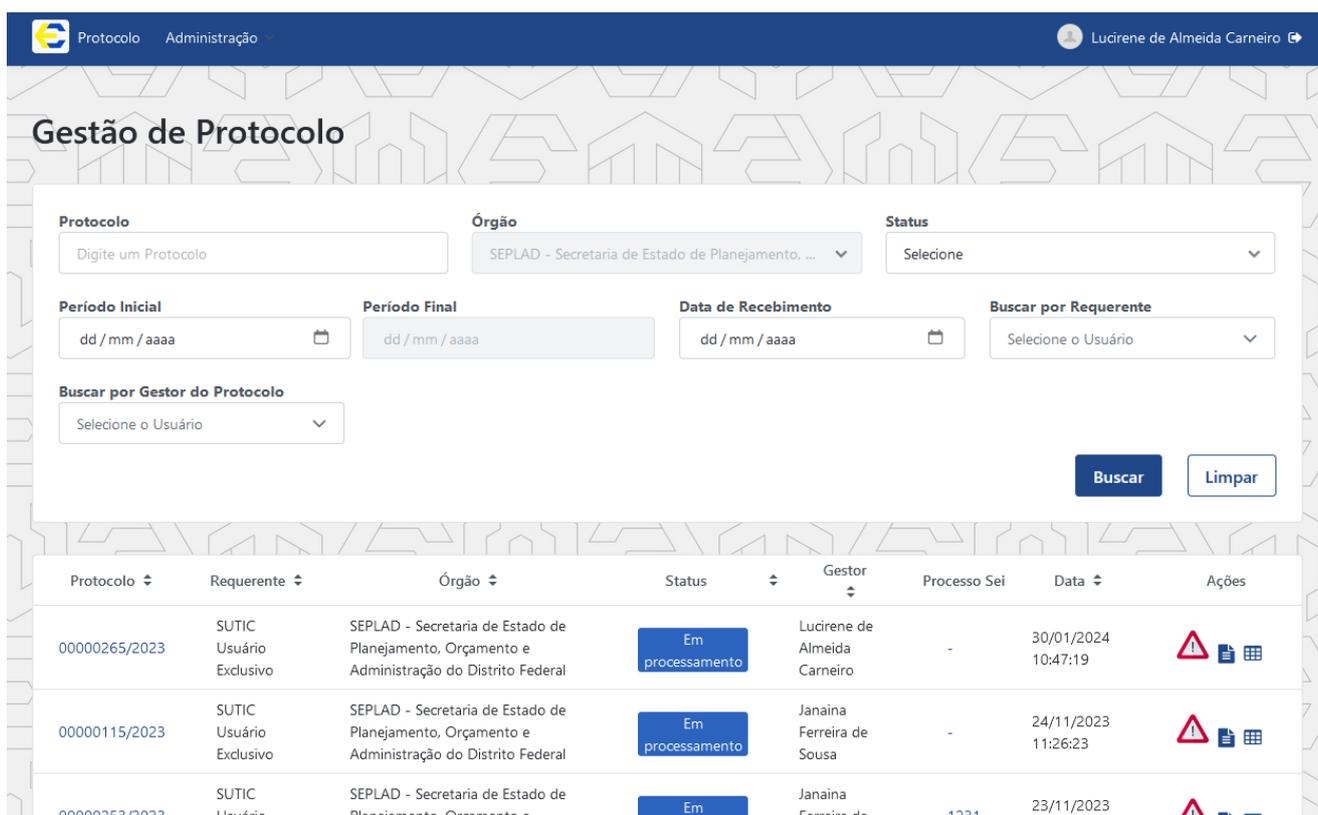


Figura 5-Tela Gestão do Protocolo com os campos de busca.

3.1. Campos de busca do sistema

Na tela **Gestão de Protocolo** pode-se consultar os protocolos recebidos pelo órgão ou entidade, conforme abaixo:

Figura 6- Tela Gestão de Protocolo com os campos de busca identificados por números

Nome do campo	DESCRIÇÃO
1 - PROTOCOLO	Permite pesquisar por um número de protocolo gerado automaticamente pelo sistema. Para efetivar a pesquisa, incluir o número do protocolo e clicar em Buscar .
2 - ÓRGÃO	Apresenta o órgão ou entidade de lotação do servidor da Unidade Protocolizadora. Esta unidade não pode ser alterada.
3 - STATUS	Permite filtrar os protocolos de acordo com a situação: <ul style="list-style-type: none"> - Protocolado: protocolo enviado pelo usuário, podendo ser uma nova demanda ou a resposta a uma pendência; - Em processamento: protocolo em análise pela Unidade Protocolizadora; - Pendência Requerente: protocolo que está aguardando o usuário responder a uma pendência informada pelo Gestor Protocolo; - Apto: Demanda considerada apta. Neste caso, será gerado um processo no SEI-GDF para análise da unidade responsável pela matéria tratada; - Inapto: demanda considerada não apta e que foi devolvida e encerrada.
4 – PERÍODO INICIAL	Permite definir uma data inicial em que foi gerado o protocolo;
5 – PERÍODO FINAL	Permite definir uma data final em que foi gerado o protocolo;
6 – DATA DE RECEBIMENTO	Permite definir uma data específica em que foi gerado o protocolo;
7 – BUSCAR POR REQUERENTE	Permite buscar por solicitações realizadas por determinado usuário;
7 – BUSCAR POR GESTOR DO PROTOCOLO	Permite buscar por solicitações atribuídas a um Gestor do Protocolo em específico;
Botão BUSCAR	Permite filtrar a tela com base no preenchimento feito nos campos;
Botão LIMPAR	Permite limpar o preenchimento dos campos de busca.

3.2. Lista de Protocolos

Na tela **Gestão de Protocolo** se apresenta, ainda, a lista dos protocolos que foram gerados para atendimento no órgão ou entidade, possuindo os campos Protocolo, Requerente, Órgão, Status, Gestor e Data, que podem ser organizados em ordem crescente ou decrescente, já o campo Processo Sei não permite ordenação. O campo Ações disponibiliza informações e visualização de dados do protocolo.

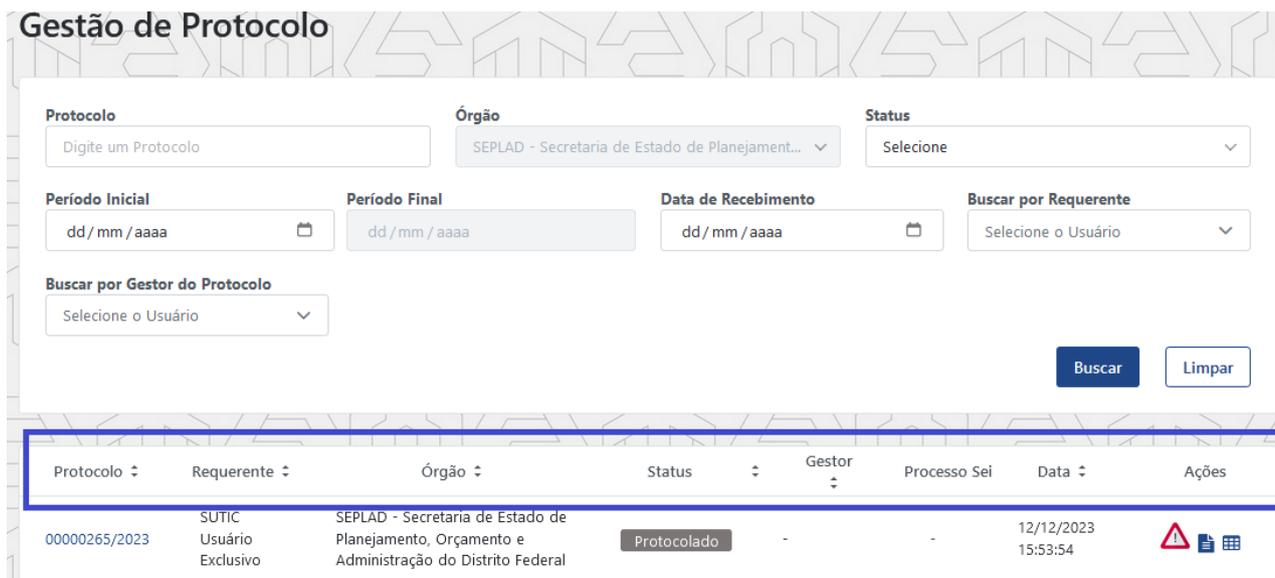


Figura 7 – Destaque das colunas da lista de protocolos

A coluna **Ações** permite analisar o protocolo por meio do botão **Analisar Protocolo**  ou **Visualizar Histórico** . Nessa coluna também é exibido o ícone referente à Prioridade , caso o usuário tenha informado que possui prioridade.

4. Análise de Protocolo

Ao verificar o recebimento de um novo protocolo, a Unidade Protocolizadora deve clicar no número do protocolo ou no botão **Analisar Protocolo**, na coluna **Ações** para visualizar o conteúdo.



Figura 8-Protocolo recebido, destaque para o número do protocolo e botões da coluna ação

A tela **Análise de Protocolo** será exibida e nela constarão as informações do protocolo que será analisado:

Figura 9 - Tela Análise de Protocolo

Detalhamento dos campos:

Nome do campo	DESCRIÇÃO
1) NÚMERO PROTOCOLO	Apresenta o número do protocolo gerado automaticamente pelo sistema.
2) ÓRGÃO	Exibe o órgão ou entidade destinatário da demanda, indicado pelo usuário.
3) EXPORTAR PDF	Permite exportar os dados do protocolo em apreciação no formato PDF.
4) STATUS	Exibe a situação em que se encontra o protocolo.
5) PROCESSO GERADO	Exibe o número do processo gerado ao concluir o protocolo como Apto.
6) REQUERENTE	Exibe os dados do usuário solicitante (Nome completo, CPF, telefone e e-mail).
7) POSSUI PROCESSO	Exibe o número do processo indicado pelo usuário relativo à solicitação. (Caso o usuário não tenha indicado processo antecedente, o campo estará em branco).
8) PRIORIDADE	Alerta para existência de prioridade de tramitação, caso tenha sido informado pelo Requerente. E, exibe a hipótese apresentada pelo usuário. Se não houver prioridade, o campo permanecerá em branco.
9) REQUERIMENTO	Exibe o texto que apresenta a solicitação apresentada pelo requerente, que deve estar clara e concisa.
10) ANEXOS	Exibe os documentos anexados à demanda.

4.1. Ações de Análise da Unidade Protocolizadora

Ao final da tela **Análise de Protocolo**, se apresenta o campo **Gerenciar Protocolo**. Nele é disponibilizado o botão **Analisar** para que se inicie a análise da demanda.



Figura 10-Destaque da tela Gerenciar Protocolo - botão Analisar

Ao clicar no botão **Analisar**, será exibida a pop-up **Iniciar Análise**.

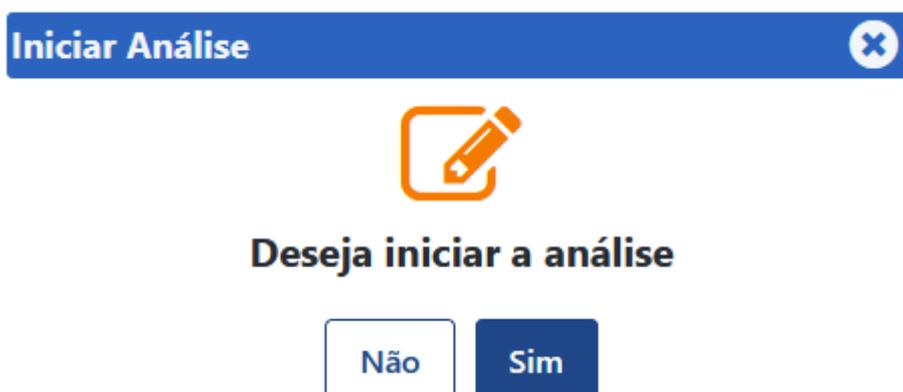


Figura 11 - Pop-up Iniciar Análise

Ao clicar no botão **Não**, o sistema retorna para a tela inicial.

Ao clicar no botão **Sim** o sistema emitirá a mensagem **Status do protocolo (número do protocolo) foi atualizado para Em Processamento!**.

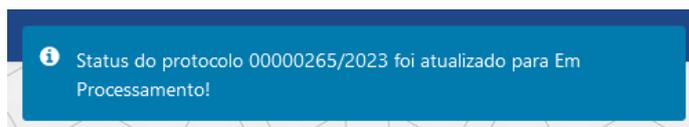


Figura 12 - Aviso Status "Em Processamento"

Quando o status do protocolo for alterado para **Em Processamento**, o gestor da Unidade Protocolizadora deve ler as informações encaminhadas pelo requerente, visualizar os anexos e conferir o número do processo, caso seja informado. Deve ser dada especial atenção aos seguintes pontos:

- Verificar se a solicitação descrita no campo **Requerimento** é assunto tratado em seu órgão ou entidade;

- Verificar se os anexos estão completos, nítidos, sem folhas em branco e sem proteção de senha ou outra situação que impossibilite seu reconhecimento e processamento e, ainda, se se referem ao assunto do requerimento;
- Verificar se foi informado algum processo. Conferir o número do processo no SEI-GDF e se o tipo de processo é equivalente a demanda informada no requerimento. Quando se tratar de processo físico, deve-se consultar o Sistema Integrado de Controle de Processos (Sicop) para confirmar interessado, assunto e localização do processo;
- Verificar se a demanda não deveria ter sido solicitada por meio de outro sistema, utilizado pelo órgão ou entidade, ao invés do e-Protocolo.

Atenção: Caso o processo informado pelo usuário não seja localizado no SEI-GDF ou se refira a um outro assunto ou interessado, registrar pendência para que o usuário verifique o número do processo correto (Ver item 4.1.2).

Atenção: A unidade que realizará o tratamento da demanda deve ser orientada a anexar o processo ou os documentos recebidos pelo e-Protocolo ao processo já existente.

Atenção: Caso o processo antigo exista e não esteja cadastrado no SEI-GDF, deve-se alertar a unidade responsável para analisar a necessidade de conversão caso seja dada continuidade na instrução deste processo. Orientar as unidades para os procedimentos corretos de conversão de processo físico em eletrônico, conforme consta do [Procedimento Operacional Padrão de Conversão](#).

Após conferência dos dados informados pelo usuário, deve-se proceder ao gerenciamento da demanda (protocolo gerado), clicando em um dos botões (figura 13) cuja função será detalhada mais adiante, podendo **Concluir** o protocolo, registrar **Pendência** ou registrar que o protocolo é **Não Apto**:



Figura 13 – Destaque da tela Análise de Protocolo com os botões Concluir / Pendência / Não Apto

4.1.1. Concluir

Depois de analisar todos os campos preenchidos e verificar que o órgão é competente para a análise da demanda, o Gestor do Protocolo deverá conferir os documentos anexados. Caso tudo

esteja correto e não haja nenhum questionamento ao usuário, a demanda deverá ser concluída. Para tanto, deve-se clicar em **Concluir**. O sistema abrirá uma tela pop-up de confirmação:



Figura 14-Pop-up Concluir Protocolo

Ao clicar em **Não** a pop-up é fechada e o protocolo permanece Em Processamento.

Ao clicar em **Sim** o sistema exibirá a mensagem de **PROTOCOLO CONCLUÍDO COM SUCESSO** e será gerado um novo processo SEI contendo o requerimento e os anexos do protocolo.



Figura 15-Mensagem de Protocolo Concluído e Processo SEI gerado

O novo processo será iniciado na Unidade Protocolizadora do órgão e será exibido na coluna de processos gerados do SEI-GDF.



Figura 16-Tela do SEI-GDF, mostrando número de processo e ícone de atenção

O status do protocolo é alterado para Apto e não será mais exibido na lista de **Gestão do Protocolo**.

O Protocolo **concluído** poderá ser pesquisado a qualquer tempo pelos campos de busca e filtros da tela de **Gestão do Protocolo** por meio do status **Apto**.

A informação de conclusão do protocolo ficará registrada no sistema, tanto para o gestor da unidade Protocolizadora, quanto para o usuário.

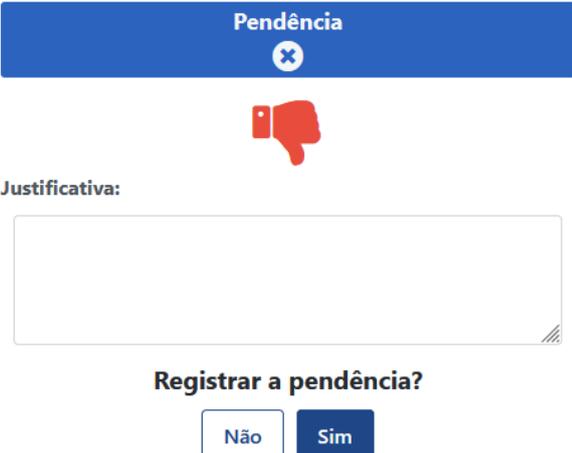
4.1.2. Pendência

Caso as informações estejam incorretas, incompletas, faltantes, os anexos estejam ilegíveis, com problemas ou haja um número de processo incorreto, inválido ou não localizado, o Gestor do Protocolo deve registrar Pendência.

A pendência encontrada deve ser justificada ao usuário de forma clara e concisa.

Nessa situação, a Unidade Protocolizadora informará a pendência encontrada e o usuário poderá modificar o preenchimento no campo Requerimento, acrescentando ou modificando informações preenchidas, podendo também acrescentar novos anexos.

Atenção! Registrar pendência é uma maneira de informar ao usuário que há necessidade de complementação ou revisão das informações apresentadas, mantendo o número de protocolo. Ao clicar em registrar pendência será aberta uma tela pop-up para que o Gestor do Protocolo digite a justificativa e registre a pendência:



A tela de registro de pendência apresenta um cabeçalho azul com o título "Pendência" e um ícone de "X" em um círculo branco. Abaixo do cabeçalho, há um ícone de uma mão vermelha apontando para baixo. O campo principal é uma caixa de texto vazia rotulada "Justificativa:". Na base da tela, há a pergunta "Registrar a pendência?" seguida de dois botões: "Não" (branco com contorno azul) e "Sim" (azul sólido).

Figura 17 - Tela Registrar Pendência

Ao clicar em **Não** a pop-up é fechada.

Ao preencher o campo Justificativa e clicar em **Sim**, o sistema registrará a pendência e, no histórico do protocolo, será apresentado o motivo da pendência.

Na lista de protocolos o status do protocolo será atualizado para **Pendência Requerente**.

00000115/2023	SUTIC Usuário Exclusivo	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Entrega de Nota Fiscal para Contratos Vigentes	Pendência Requerente	Jader de Almeida Campos Netto	00401- 33333333/2023- 17	22/08/2023 17:50:05	
---------------	-------------------------------	---	--	-------------------------	--	--------------------------------	------------------------	---

Figura 18-Status Pendência Requerente

A informação da pendência pode ser consultada pelo usuário no próprio sistema, no campo **Justificativa**.

Ao retornar com a resposta do usuário, o protocolo estará com o status **Protocolado**, desta forma, todo o procedimento de conferência deve ser realizado, inclusive dos anexos.

4.1.3. Não apto

Caso o usuário tenha apresentado informações que não tenham relação com os serviços prestados pelo órgão ou entidade ou que deveria ter sido apresentada por outra plataforma ou sistema disponibilizado pelo órgão, deverá ser atribuído o status Inapto.

O motivo deve ser informado ao usuário no campo **Justificativa**. Tais solicitações não são excluídas do sistema: o usuário poderá verificar o motivo pelo qual sua solicitação não teve continuidade.

Ao clicar **Não Apto** é aberta uma pop-up para que seja informada a Justificativa:

A tela de pop-up possui um cabeçalho azul com o texto 'Protocolo Não Apto' e um ícone de fechar (X) no canto superior direito. Abaixo do cabeçalho, há um ícone de alerta (exclamação dentro de um círculo vermelho). O título centralizado da tela é 'Protocolo Não Apto?'. Logo abaixo, o rótulo 'Justificativa:' precede um campo de texto retangular branco com uma borda cinza. Na base da tela, há dois botões: 'Não' (botão branco com borda cinza) e 'Sim' (botão azul sólido).

Figura 19 - Tela Protocolo Não Apto

Ao clicar em Não a pop-up é fechada.

Ao clicar em Sim o sistema registrará que o protocolo foi considerado **Inapto** e no histórico do protocolo será apresentado o texto do motivo para visualização.

Uma vez considerado **Inapto**, ele não será mais exibido na lista de protocolos do órgão, mas será possível pesquisá-lo por meio da busca.

Essa informação ficará disponível no acesso do usuário ao sistema de protocolo, mostrando que o protocolo foi considerado **Inapto** e a justificativa. Nessa situação não cabe ao Requerente usuário fazer alterações ou complementações.