



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

e-PROTOCOLO

Sistema de Protocolo Eletrônico do GDF



 e-PROTOCOLO

Manual do Usuário

Histórico de Mudanças		
Data	Descrição	Versão
10/04/2023	Criação do Documento	1.0
18/04/2023	Revisão	1.1
16/08/2023	Revisão	1.2
24/08/2023	Revisão	1.3
25/08/2023	Revisão	1.4
11/12/2023	Revisão	1.5

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

Jane Dourado Arisawa Judici

Ludimila Lustosa Guimarães Lopes

Rômulo Cardoso Pinheiro

Suzany Pereira Bueno

Colaboradores da 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.....	5
1.2. O que é o e-Protocolo?.....	5
1.3. Uso do e-Protocolo.....	6
2. Acesso ao sistema	6
3. Novo Protocolo.....	9
4. Consulta/Pesquisa aos protocolos.....	12
4.1. Status Pendência ao Requerente.....	14
4.2. Status Inapto	15

Índice de Figuras

Figura 1-Ícone que representa o e-Protocolo no Portal dos Órgãos e Entidades.....	7
Figura 2-Tela de acesso do e-Protocolo. Consta botão “Entrar com gov.br”	7
Figura 3-Tela de login da plataforma gov.br para informar número de CPF e com botão Continuar.	7
Figura 4-Tela de senha da plataforma gov.br, onde se apresenta campo para digitar a senha.	7
Figura 5- Tela de Página Inicial.	8
Figura 6-Barra superior da tela do usuário.....	8
Figura 7-Detalhe da barra superior com destaque do botão Novo Protocolo.....	9
Figura 8- Tela de cadastro de novo protocolo.....	9
Figura 9- Recorte da tela Novo Protocolo - campos “Possui Processo, “Processo SEI” e “Processo Antigo” ..	10
Figura 10 - Recorte da tela Anexar Arquivos – campo “Selecione um arquivo”.....	10
Figura 11 - Recorte da tela de erro para tamanho de arquivo excedente.....	11
Figura 12 - Nome do arquivo e as ações "fazer download do arquivo" e "remover o arquivo"	11
Figura 13- Recorte da tela erro – Confira os campos obrigatórios.	11
Figura 14- Exibição da mensagem "Protocolo registrado com sucesso."	11
Figura 15- Tela Meus Protocolos constando a demanda registrada.....	12
Figura 16 - Tela Meus Protocolos com as opções de pesquisa.	13
Figura 17 - Lista dos protocolos com diferentes status.....	13
Figura 18- Tela Visualizar Protocolo com campos bloqueados para edição	14
Figura 19- Recorte de um protocolo com o status Pendência ao Requerente	15
Figura 20-Destaque do Histórico da Pendência Requerente	15
Figura 21- Recorte da tela de exibição da mensagem de Protocolo complementado com sucesso	15
Figura 22- Recorte da tela Meus Protocolos, destacando registro com status Não Apto	15

1. Introdução

Este manual foi desenvolvido para auxiliar e detalhar os procedimentos necessários de envio de documentos eletrônicos e acompanhamento dos protocolos, bem como, consultar a situação, responder pendências e obter o número do processo gerado no SEI-GDF para o encaminhamento da demanda.

O uso do e-Protocolo tem por objetivo disponibilizar uma ferramenta de envio de documentos eletrônicos, garantindo assim a simplificação no atendimento e no acesso aos serviços públicos.


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. O que é o e-Protocolo?

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 possibilita protocolar seus documentos sem a necessidade de comparecer ao órgão ou entidade ou gastar com postagens ou entregas de correspondências.

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;
- Serviço de Informações ao Cidadão [SIC \(Acesso à Informação\)](#)
- [Ouvidoria](#)
- [ParticipaDF](#)

Desta forma, deve-se verificar o canal correto para atendimento da demanda antes de utilizar o e-Protocolo.

1.3. Uso do e-Protocolo

O sistema está disponível vinte e quatro horas por dia, ininterruptamente, ressalvada indisponibilidade técnica.

A indisponibilidade técnica ocorre quando houver interrupção de acesso ao sistema nos portais dos órgãos e entidades do GDF por falha no serviço ou suspensão programada para atualização ou manutenção.


Não é considerada indisponibilidade técnica do sistema, a impossibilidade de acesso em virtude de falhas na conexão com a *internet* ou nos equipamentos ou soluções tecnológicas dos usuários.

Para protocolar, deve-se informar o órgão de interesse, e também, de maneira clara e concisa, apresentar a solicitação em si com informações que possam agilizar a distribuição da demanda ao setor competente para o tratamento da matéria.


Para serem considerados aptos, os anexos incluídos devem estar em formato PDF, com tamanho máximo de 20MB, cada. Caso esse limite seja ultrapassado, o sistema rejeitará o envio do documento.

Os documentos anexados devem estar completos, nítidos e sem folhas em branco.

O envio gera um número de protocolo e registra automaticamente a data e hora. Esse número servirá para acompanhar as demandas no sistema.

 Em cada protocolo pode ser inserido até 20 arquivos de no máximo 20MB, cada.

O teor e a integridade dos documentos digitalizados e enviados pelo e-Protocolo são de responsabilidade do usuário. Os órgãos e entidades poderão exigir, a seu critério, a apresentação do documento original para esclarecimento de dúvida sobre o seu conteúdo ou verificação de integridade e de autenticidade, até que decaia seu direito de rever os atos praticados no processo.

 Os documentos enviados pelo e-Protocolo serão recebidos e processados pelas Unidades Protocoladoras, 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.

2. Acesso ao sistema

O e-Protocolo é disponibilizado no portal eletrônico dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. Navegue pelo portal do órgão ou entidade relacionado à matéria da sua demanda, localize o link do e-Protocolo ou imagem e clique para acessar.



Figura 1-Ícone que representa o e-Protocolo no Portal dos Órgãos e Entidades

O usuário será direcionado para a seguinte página:



Figura 2-Tela de acesso do e-Protocolo. Consta botão “Entrar com gov.br”.

⚠ Para acessar o sistema é necessário ter uma conta no gov.br

Ao clicar no **botão Entrar com gov.br**, a tela de login será exibida. É necessário digitar o CPF, clicar em **Continuar**.



Figura 3-Tela de login da plataforma gov.br para informar número de CPF e com botão Continuar.

A tela **Digite sua senha** será exibida. É necessário digitar a senha e clicar em **Entrar**.

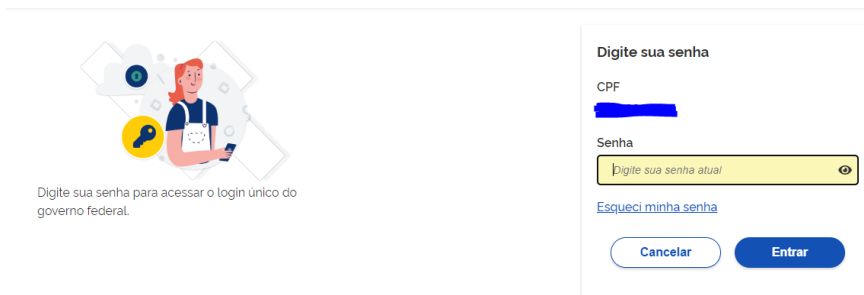


Figura 4-Tela de senha da plataforma gov.br, onde se apresenta campo para digitar a senha.

⚠ Caso não possua conta no gov.br, deve-se preencher o campo CPF, clicar em **Continuar** e seguir as etapas apresentadas para o cadastro na plataforma.

Ao acessar o sistema, a tela da Página Inicial será exibida:

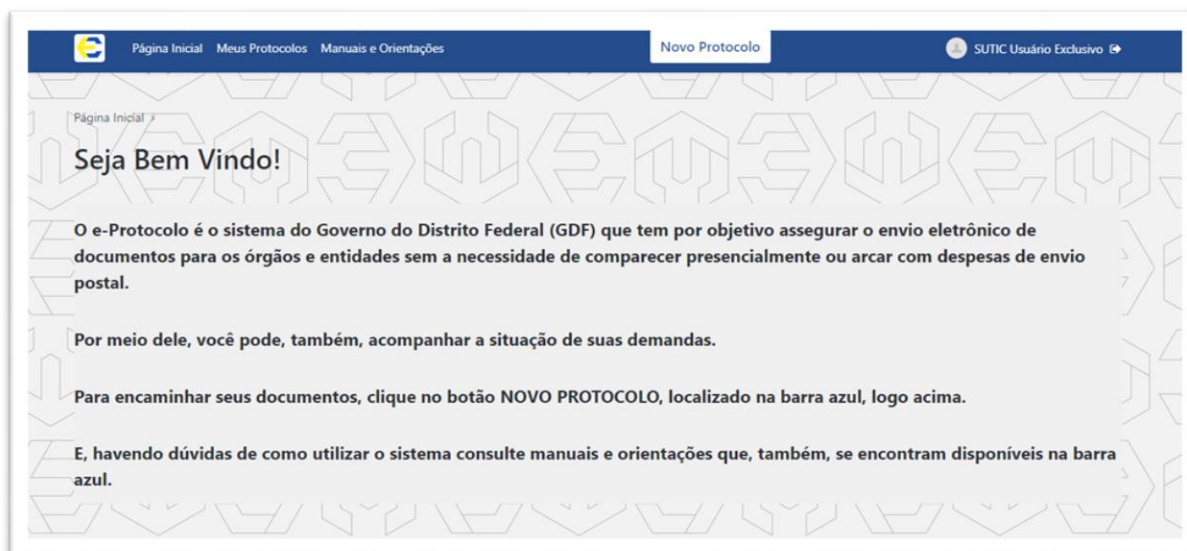


Figura 5- Tela de Página Inicial.

A barra azul no alto da tela traz algumas informações:



Figura 6-Barra superior da tela do usuário

- 1) **Símbolo e-Protocolo:** Remete à tela **Meus Protocolos**;
- 2) **Página Inicial:** Retorna à **Página Inicial** de boas-vindas;
- 3) **Meus Protocolos:** Remete à tela **Meus Protocolos**, que contém a lista e situação dos protocolos gerados e permite a busca pelos números dos Protocolos;
- 4) **Manuais e Orientações:** Remete à página que contém manuais e orientações sobre o sistema;
- 5) **Novo Protocolo:** Remete à página que permite fazer um protocolo.
- 6) **Usuário:** Apresenta o nome do usuário logado no sistema;
- 7) **Sair:** Permite sair do sistema com segurança.

3. Novo Protocolo

O botão Novo Protocolo fica disponível na barra superior do sistema, independente da tela em que o usuário estiver.



Figura 7-Detalhe da barra superior com destaque do botão Novo Protocolo

Ao clicar em **Novo Protocolo**, o usuário visualizará os campos que devem ser preenchidos para protocolar documentos e informações no GDF:

A tela de cadastro de novo protocolo apresenta o seguinte layout: 1) Um campo de seleção para 'Órgão' com o texto 'Selecione um órgão'. 2) Um campo de seleção para 'Prioridade' com opções 'Sim' e 'Não', onde 'Não' está selecionado. 3) Um campo de seleção para 'Possui Processo?' com o texto 'Selecione'. 4) Um campo de texto para 'Requerimento:' com uma limitação de '500 Caracteres'. 5) Uma seção para anexar arquivos, com o botão 'Anexar Arquivos' e o texto 'Nenhum documento anexada...'. Na base da tela, há dois botões: 'Voltar' e 'Salvar'.

Figura 8- Tela de cadastro de novo protocolo.

Para protocolar, preencha ou selecione os campos, conforme o detalhamento:

1) **Órgão:** selecionar, na lista apresentada, o órgão ou entidade do GDF para onde se pretende encaminhar os documentos.

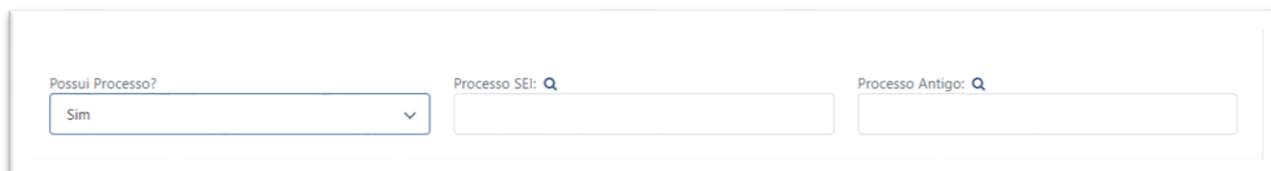
⚠ Certifique-se que o órgão ou entidade escolhido é competente para o análise de sua demanda, do contrário a mesma não poderá ser atendida.

2) **Prioridade:** selecionar **Sim** caso se enquadre em uma das prioridades previstas lei. E, eleger na lista apresentada aquela em que se enquadra. Caso contrário, selecionar **Não**.

⚠ Nos casos em que for selecionada a opção **Sim**, deve-se incluir a documentação que comprove a prioridade na tramitação do processo.

4) **Possui Processo?**: Informar se já possui ou não processo em andamento a respeito da sua demanda. No caso de **Sim**, informar o número do processo. Caso não possua processo em andamento no GDF, assinalar **Não**.

Caso a opção selecionada seja **Sim**, deve-se preencher um dos campos abaixo:



A imagem mostra um recorte de uma interface web com três campos de entrada. O primeiro campo, rotulado 'Possui Processo?', é um menu suspenso com a opção 'Sim' selecionada. Os outros dois campos, rotulados 'Processo SEI:' e 'Processo Antigo:', são campos de texto vazios.

Figura 9- Recorte da tela Novo Protocolo - campos “Possui Processo”, “Processo SEI” e “Processo Antigo”

a) **Processo SEI**: informar o número completo do processo iniciado no SEI-GDF, com 19 dígitos, conforme o exemplo da distribuição dos números: **XXXXXX-XXXXXXXXXX/XXXX-XX**.

b) **Processo Antigo**: informar o número completo do processo produzido antes da implantação do SEI-GDF (processos físicos). Estes processos possuem outro padrão de numeração, com 14 dígitos, conforme exemplo da distribuição dos números: **XXXX-XXXXXX/XXXX**.

5) **Requerimento**: digitar, de forma clara e concisa, informações sobre a demanda que se pretende protocolar. Informe o destino da solicitação: nome, cargo e setor, quando souber, e os documentos que serão anexados. Esse campo dispõe de 500 caracteres.

6) **Anexar Arquivos**: inserir os documentos relacionados à demanda que se pretende protocolar. Para tanto, deve-se clicar em **Selecione um arquivo** para escolher um ou mais arquivos salvos em seu computador. Insira, na ordem em que são citados no requerimento, para otimizar a instrução processual.



A imagem mostra a interface 'Anexar Arquivos'. No topo, há uma barra azul com o texto 'Anexar Arquivos'. Abaixo, há um botão branco com o ícone de uma pasta e o texto 'Selecione um arquivo'. À direita, há o texto cinza 'Nenhum documento anexado...'.

Figura 10 - Recorte da tela Anexar Arquivos – campo “Selecione um arquivo”.

Cada arquivo selecionado deve estar legível, em formato PDF, com tamanho máximo de 20MB. Podem ser anexados até 20 arquivos por demanda.

Caso esse limite seja ultrapassado, o sistema rejeitará o envio do documento e a seguinte mensagem será exibida:

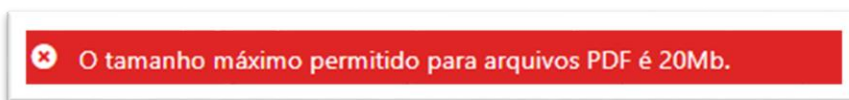



Figura 11 - Recorte da tela de erro para tamanho de arquivo excedente.

 Os documentos anexados devem estar completos, nítidos e sem folhas em branco.

Ao selecionar o arquivo, o nome dele será exibido e as ações de **fazer download do arquivo** ou **remover o arquivo** serão disponibilizadas.

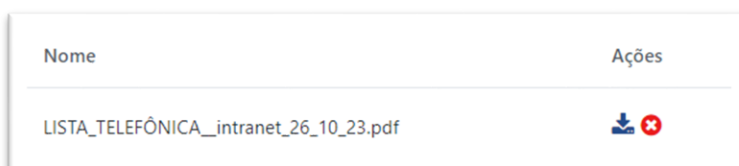



Figura 12 - Nome do arquivo e as ações "fazer download do arquivo" e "remover o arquivo"

 É obrigatória a inserção de ao menos um arquivo. Os documentos anexados devem estar completos, nítidos e sem folhas em branco.

Caso o anexo não seja incluído o sistema emitirá a seguinte mensagem:

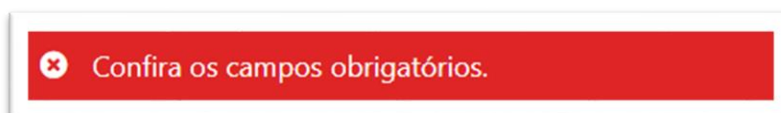


Figura 13- Recorte da tela erro – Confira os campos obrigatórios.

Após preencher todos os campos, é possível optar entre dois botões:

- **Voltar** - a tela **Novo Protocolo** é fechada automaticamente e o sistema retorna à tela **Meus Protocolos**. As informações **não são salvas**.
- **Salvar** - o sistema exibirá a mensagem de que o protocolo foi registrado com sucesso se os campos obrigatórios forem adequadamente preenchidos.

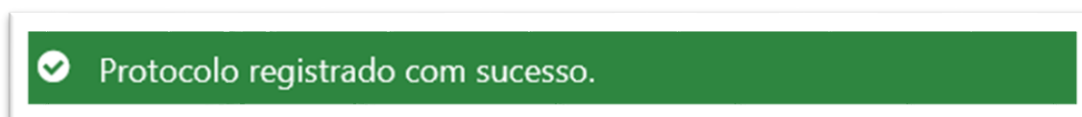
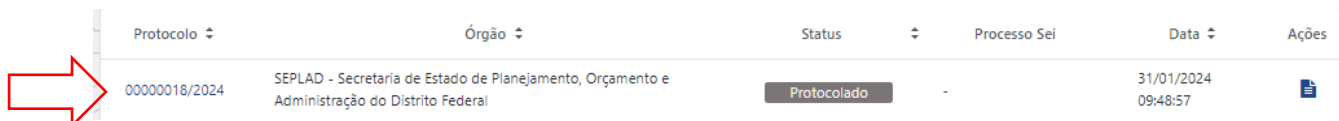



Figura 14- Exibição da mensagem "Protocolo registrado com sucesso."

O requerimento protocolado será exibido na lista da tela **Meus Protocolos**. Caso seja feita nova demanda, um novo número será gerado.



Protocolo	Órgão	Status	Processo Sei	Data	Ações
0000018/2024	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Protocolado	-	31/01/2024 09:48:57	

Figura 15- Tela Meus Protocolos constando a demanda registrada.

 Os documentos enviados pelo e-Protocolo receberão um número de protocolo sequencial para todo o GDF, gerado automaticamente pelo sistema, iniciando-se pelo número 1 e reiniciado a cada ano.

A solicitação será processada pela Unidade Protocolizadora do órgão ou entidade destinatária, que poderá:

1) Concluir o protocolo, por ter sido considerado apto ao atendimento, gerando um processo SEI-GDF e encaminhando-o para a área competente para a análise da demanda.

Cabe ressaltar que a solicitação ainda passará por análise da unidade competente pela demanda apresentada, podendo ser solicitada documentação adicional, outras informações ou mesmo não prosseguir, cabendo ao usuário acompanhar suas solicitações por meio da Pesquisa Pública do SEI-GDF, disponível do Portal SEI-GDF (www.portalsei.df.gov.br).

2) registrar pendência e solicitar complementação de informações do requerimento, maiores informações quanto a processos em andamento e inclusão de anexos;

O usuário terá o prazo de 30 dias corridos para sanar a pendência apresentada. Ao final desse período, se não houver manifestação por parte do usuário, a demanda será concluída e o usuário deverá abrir novo requerimento.

3) registrar inapto haja vista que a demanda não será atendida pelo órgão ou entidade. Justificativa será incluída informando o motivo.

4. Consulta/Pesquisa aos protocolos

É possível pesquisar ou filtrar informações dos protocolos gerados pelo número, pelo status, pelo período inicial ou período final em que foi efetuada a demanda. Após informar um dos campos deve-se clicar em **Buscar** para realizar a pesquisa ou em **Limpar** para apagar as informações preenchidas, conforme abaixo:

Figura 16 - Tela Meus Protocolos com as opções de pesquisa.

1) Protocolo: permite pesquisar por um número de protocolo gerado pelo sistema. Para que a pesquisa retorne resultado basta digitar o número do protocolo, não é necessário digitar o ano. O sistema retornará todos os protocolos registrados pelo usuário que contenham o número.

2) Status: permite pesquisar pela fase em que se encontra a demanda, podendo ser:

- a) **Protocolado:** protocolo gerado pelo usuário, podendo ser uma nova demanda ou a resposta a uma pendência;
- b) **Em processamento:** protocolo em análise pela Unidade Protocolizadora;
- c) **Pendência ao Requerente:** protocolo devolvido com solicitação de correção de alguma pendência. O usuário poderá modificar informações preenchidas, podendo também acrescentar novos anexos;
- d) **Apto:** protocolo considerado apto. Gerado processo no SEI-GDF para análise da demanda pela área responsável.
- e) **Inapto:** demanda considerada inapta e devolvida ao usuário e encerrada. A justificativa será informada ao usuário.

3) Período: data em que foi gerado o protocolo.

Ao preencher os campos e clicar no botão **Buscar**, o sistema listará os protocolos.

Protocolo	Órgão	Status	Processo Sei	Data	Ações
00000271/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Protocolado	-	12/12/2023 15:43:14	
00000270/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Apto	09940-00000075/2023-40	11/12/2023 17:57:44	
00000269/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Pendência Requerente	-	05/12/2023 09:58:20	
00000268/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Inapto	00040-00009528/2008-00	28/11/2023 12:40:58	
00000267/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Apto	09940-00000078/2023-83	28/11/2023 12:35:52	
00000266/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Protocolado	-	28/11/2023 11:48:06	
00000115/2023	SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal	Em processamento	-	24/11/2023 11:26:23	

Figura 17 - Lista dos protocolos com diferentes status

Na lista de protocolos, os campos **Protocolo**, **Órgão**, **Status** e **Data** podem ser organizados em ordem crescente ou decrescente. O campo **Processo Sei** não permite ordenação.


Para visualizar as informações do protocolo, clique no ícone **Visualizar Protocolo**  na coluna **Ações** ou no número do protocolo na coluna **Protocolo**. O sistema apresentará os dados do protocolo enviado.

Figura 18- Tela Visualizar Protocolo com campos bloqueados para edição

O protocolo **Apto** apresentará o número do processo SEI-GDF gerado. O acompanhamento do processo poderá ser realizado por meio da pesquisa pública do Portal SEI-GDF (www.portalsei.df.gov.br).

4.1. Status Pendência ao Requerente

Quando a demanda for devolvida pela Unidade Protocolizadora com o status **Pendência ao Requerente** as informações poderão ser complementadas, anexos poderão ser retirados ou incluídos a depender da justificativa que será inserida pela Unidade Protocolizadora.

Para complementar informações, clique em **Visualizar Protocolo**  na coluna **Ações** ou no número do protocolo na coluna Protocolo.



Figura 19- Recorte de um protocolo com o status Pendência ao Requerente

Ao clicar, é possível verificar a pendência registrada:

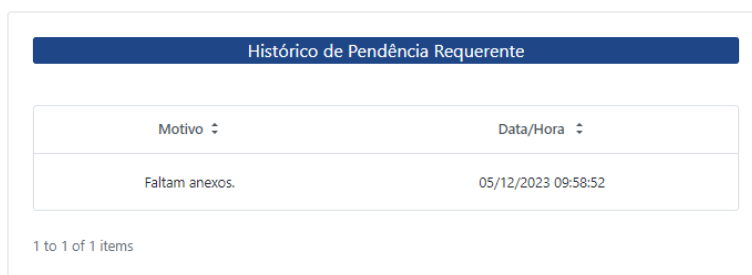


Figura 20-Destaque do Histórico da Pendência Requerente

Os campos **Prioridade**, **Possui Processo** e **Anexar** arquivos poderão ser alterados ou incluídos e seguem as mesmas regras de cadastro apresentadas anteriormente. Também poderá ser preenchido o campo **Responder Pendências**.

Após realizar as alterações indicadas no campo **Histórico de Pendência ao Requerente**, e conferir novamente os arquivos anexados, deve-se clicar em **Salvar**. O sistema exibirá a mensagem **Protocolo complementado com sucesso**:

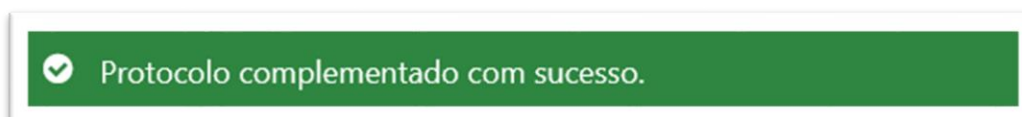



Figura 21- Recorte da tela de exibição da mensagem de Protocolo complementado com sucesso

O requerimento será automaticamente alterado e retornará ao status **Protocolado** e com o mesmo número de protocolo anteriormente atribuído.

4.2. Status Inapto

Nas situações em que o Protocolo for considerado **Inapto**, o usuário poderá verificar a justificativa apresentada clicando em **Visualizar Protocolo**  na coluna **Ação** ou no número do protocolo na coluna **Protocolo**.

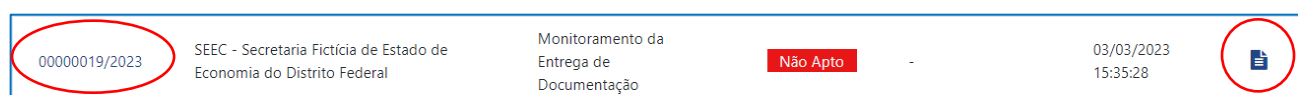


Figura 22- Recorte da tela Meus Protocolos, destacando registro com status Não Apto

Deve-se qual órgão ou entidade é competente para análise e resolução da demanda. Em caso de dúvidas, os contatos das Unidade Protocolizadoras estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://portalsei.df.gov.br/category/seigdf/atendimento/>.

Nova demanda deve ser encaminhada ao órgão competente. Novo número de protocolo será gerado.