

Guia dos Canais de
Relacionamento do

PEN / *Pro*PEN



MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Brasil. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, Secretaria de Gestão e Inovação.

Guia dos canais de relacionamento do Processo Eletrônico Nacional (PEN) e do Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN)) [recurso eletrônico] / Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, Secretaria de Gestão e Inovação. -- Brasília : Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão/SEGES /MGI, 2025.

20. : il.

1. Processo administrativo eletrônico – Administração pública. 2. Central de atendimento. 3. Portal de serviços – Padronização. 4. Atendimento – Orientações e boas práticas. 5. Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN). I. Título.

CDD – 341.35

CDU – 35.077



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria de Gestão e Inovação

Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de
Gestão

Ministra de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Esther Dweck

Secretário de Gestão e Inovação

Roberto Seara Machado Pojo Rego

Secretária Adjunta de Gestão e Inovação

Regina Lemos de Andrade

Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão

Diretora

Priscila Andressa Corrêa Cabral

Coordenação-Geral de Soluções Negociais do Processo Eletrônico - CGESP

Coordenador-Geral

Pedro Henrique de Paiva Moreira da Silva

Equipe Técnica

Camila Aparecida Corgosinho Ribeiro

Revisão

Marco Aurélio Rodrigues Braga

Editoração

Rodrigo Massamitsu Hideshima

Brenda Grazielle Mercês Silva

Mônica Yumi Harada

Sumário

1. Apresentação.....	5
2. Canais de relacionamento.....	6
2.1. Portal de Serviços — Sistema de Chamados	6
2.2. Chatbot no Portal de Serviços	6
2.3. ParticiPEN	6
2.4. E-mail institucional – adesao.pen@gestao.gov.br	7
2.5. E-mail institucional – processo.eletronico@gestao.gov.br	8
2.6. Comunidades no WhatsApp	8
3. Orientações de boas práticas.....	9
4. Procedimentos para Abertura de Chamados.....	10
5. Fluxo de Atendimento Interno – como funciona	12
6. Regras de conduta, ética e privacidade	12
7. Política de feedback, reclamações, sugestões e elogios	13
8. Lista de links / documentos institucionais de referência	13
9. Revisão e atualização	14
10. Anexos	15

1. Apresentação

Os canais de relacionamento **do Processo Eletrônico Nacional (PEN) e do Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN)** constituem o conjunto oficial de meios destinados a oferecer suporte aos usuários das soluções disponibilizadas pela Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão (DTGES), vinculada à Secretaria de Gestão e Inovação (SEGES) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

O Processo Eletrônico Nacional (PEN) é uma infraestrutura pública voltada à modernização da gestão de processos administrativos no âmbito da Administração Pública Federal, tornando-a mais ágil, eficiente, econômica e satisfatória para os usuários. Em 12 de março de 2024, o Decreto nº 11.946 instituiu o Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN), com o objetivo de expandir o uso do processo administrativo eletrônico em todo o país — abrangendo Estados, Distrito Federal e Municípios.

Para assegurar que o atendimento prestado mantenha padrões elevados de qualidade e apoie adequadamente essa e outras políticas públicas sob responsabilidade da Secretaria, foi instituída a Política da Central de Atendimento da SEGES. Essa política define diretrizes para um atendimento padronizado, ágil e eficiente, alinhado às normas vigentes e orientado à satisfação dos usuários. Com base nessa política, este guia orienta a atuação dos canais de relacionamento do PEN, fortalecendo a comunicação entre o governo e os usuários e promovendo uma experiência mais clara, acessível e transparente em todas as interações realizadas.

Assim, o objetivo deste documento é orientar sobre procedimentos, harmonizar práticas e fomentar a excelência no atendimento, garantindo que a comunicação, o registro e a solução de demandas sejam conduzidos com eficiência, clareza e respeito aos usuários em todos os canais de suporte do PEN.



2. Canais de relacionamento

O PEN disponibiliza diferentes canais de relacionamento para atender às suas necessidades. Cada canal tem uma finalidade específica e janelas de funcionamento próprias, garantindo agilidade, rastreabilidade e suporte adequado, conforme o tipo e a urgência da demanda. Vamos conhecê-los melhor?

2.1. Portal de Serviços — Sistema de Chamados

- É o canal formal para reportar erros, tirar dúvidas, sugerir melhorias, solicitar credenciais e acesso aos códigos-fonte;
- A partir do Portal de Serviços, você pode abrir chamados on-line, a qualquer hora do dia;
- Permite acompanhar o status das demandas e manter histórico de interações;
- As respostas a chamados são fornecidas de segunda a sexta (exceto feriados), das 8h às 18h.

2.2. Chatbot no Portal de Serviços

- Atende de forma automatizada e contínua (24/7);
- Indicado para informar sobre os produtos do PEN, tirar dúvidas de baixa complexidade e direcionar a abertura de chamados.

2.3. ParticiPEN

É uma **plataforma colaborativa que funciona como um fórum de discussão**, onde a comunidade pode trocar experiências, sugerir melhorias, tirar dúvidas, compartilhar boas práticas e construir soluções em conjunto. A proposta é fortalecer a comunidade de usuários e gestores de sistemas do PEN, promovendo a colaboração entre os órgãos e ampliando o conhecimento sobre as ferramentas disponíveis.

- É organizada em categorias e tópicos, abertos para registro de dúvidas ou observações e participação nos debates;
- É possível ativar as notificações por e-mail ou no navegador;
- É moderada pela equipe do PEN e possui regras de convivência disponíveis na própria plataforma.



Dicas de uso do ParticiPEN

- Explore as categorias para encontrar os temas relevantes ao seu trabalho;
- Use a busca antes de criar um tópico — muitas questões já podem ter sido respondidas antes;
- Ao publicar:
 - Escolha um título claro e direto;
 - Descreva o contexto de forma objetiva: cenário, objetivo do post, ideia etc.;
 - Versões e ambiente, se aplicável (ex.: produção ou homologação);
 - Evidências anonimizadas (quando fizer sentido), para não publicar informações pessoais inadvertidamente;
 - Escolha as *Tags* adequadas para facilitar a descoberta do conteúdo;
- Ao responder:
 - Seja respeitoso, didático e direto ao ponto;
 - Apoie com referências oficiais quando possível;
 - Indique passos práticos, riscos e alternativas.
 - Configure suas notificações (diárias/semanais) e siga categorias de interesse para não perder atualizações.

2.4. E-mail institucional – adesao.pen@gestao.gov.br

O endereço eletrônico adesao.pen@gestao.gov.br destina-se exclusivamente às comunicações administrativas relacionadas ao Processo Eletrônico Nacional (PEN) e ao Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN), nos seguintes casos:

- Contato com entes federativos aderentes ao ProPEN;
- Tramitação e esclarecimento de procedimentos de adesão ao PEN/ProPEN, quando não configurarem pedidos de suporte técnico;
- Interações administrativas referentes à implantação de soluções informatizadas do PEN/ProPEN, que não envolvam abertura de chamados de suporte;
- Esclarecimentos sobre diretrizes, políticas e normativos relacionados ao Programa Nacional de Processo Eletrônico;
- Comunicação institucional entre pontos focais e gestores do Programa, desde que não envolva abertura, atualização ou solução de chamados de suporte.

2.5. E-mail institucional – processo.eletronico@gestao.gov.br

- Utilizado para comunicações oficiais do PEN aos órgãos e entidades (avisos, convites, comunicados gerais);
- Interações administrativas que não configurem pedido de suporte ou negociação - por exemplo: confirmação de recebimento de ofício, repasse de informações públicas, encaminhamento de documentos - quando expressamente solicitado em instrução oficial do PEN, etc;
- Esclarecimentos sobre diretrizes, políticas e normativos já publicados (sem análise de caso técnico);
- Comunicação entre pontos focais e gestores institucionais em temas de governança, quando não envolvam abertura, atualização ou solução de chamados.

2.6. Comunidades no WhatsApp

As comunidades do PEN são espaços colaborativos que servem para:

- Divulgação de novidades: releases, melhorias, calendário de eventos, webinars e materiais de capacitação;
- Interação entre órgãos: troca de experiências, discussão de casos de uso, desafios e soluções adotadas;
- Base viva de conhecimento: postagens que consolidam orientações, lições aprendidas e referências úteis.
- Engajamento e colaboração: enquetes, debates orientados, compartilhamento de *templates*, guias e checklists.

O que fazer nas comunidades?

- Acompanhar comunicados e tópicos fixados sobre novidades e mudanças relevantes;
- Compartilhar experiências de implantação e operação, com foco em lições aprendidas e resultados;
- Tirar dúvidas conceituais e de uso geral, quando não exigirem análise técnica específica;
- Divulgar oportunidades de capacitação, eventos e encontros de trabalho interinstitucionais;
- Reconhecer respostas úteis, marcar soluções e contribuir com feedbacks construtivos.

O que não fazer?

- Não abrir incidentes, solicitações de serviço ou negociações por este canal;
- Não tratar de acessos, perfis, senhas, integrações ou parametrizações específicas;
- Não compartilhar dados pessoais, informações sigilosas, credenciais ou conteúdos internos sensíveis;
- Não publicar logs, prints ou anexos que exponham dados protegidos. Quando necessário, anonimizar antes de postar.



ATENÇÃO! Os canais de relacionamento do PEN/ProPEN não substituem o Portal de Serviços e não devem ser utilizados para registrar solicitações técnicas ou tratativas negociais. Esses tipos de demandas devem **sempre** ser abertos como chamados, garantindo registro de protocolo e acompanhamento formal.



3. Orientações de boas práticas

Você é um parceiro importante e tem papel fundamental no bom funcionamento da Central de Atendimento. A seguir, apresentamos boas práticas que contribuem para um serviço mais ágil e eficiente:

- Antes de abrir o chamado, certifique-se de que a dúvida ou problema já não consta em material de apoio, FAQ, documentação de apoio disponível na WikiPEN ou manuais técnicos do sistema (relação completa de links ao final deste guia);
- Sempre abra **uma solicitação para cada produto**, pois dessa forma o chamado será direcionado especificamente à equipe responsável pela análise;
- Utilize linguagem clara, objetiva e precisa ao relatar problemas;
- Anexe evidências (imagens, logs, prints) que facilitem o diagnóstico;
- Responda prontamente aos pedidos de informações adicionais feitos pela Central e acompanhe frequentemente os chamados, já que podem ocorrer falhas no recebimento das notificações de status e, assim, o atendimento pode ser encerrado por falta de interação (no caso de não haver resposta em até 72h);



***Lembre-se! É sua responsabilidade o acompanhamento periódico dos chamados abertos!**

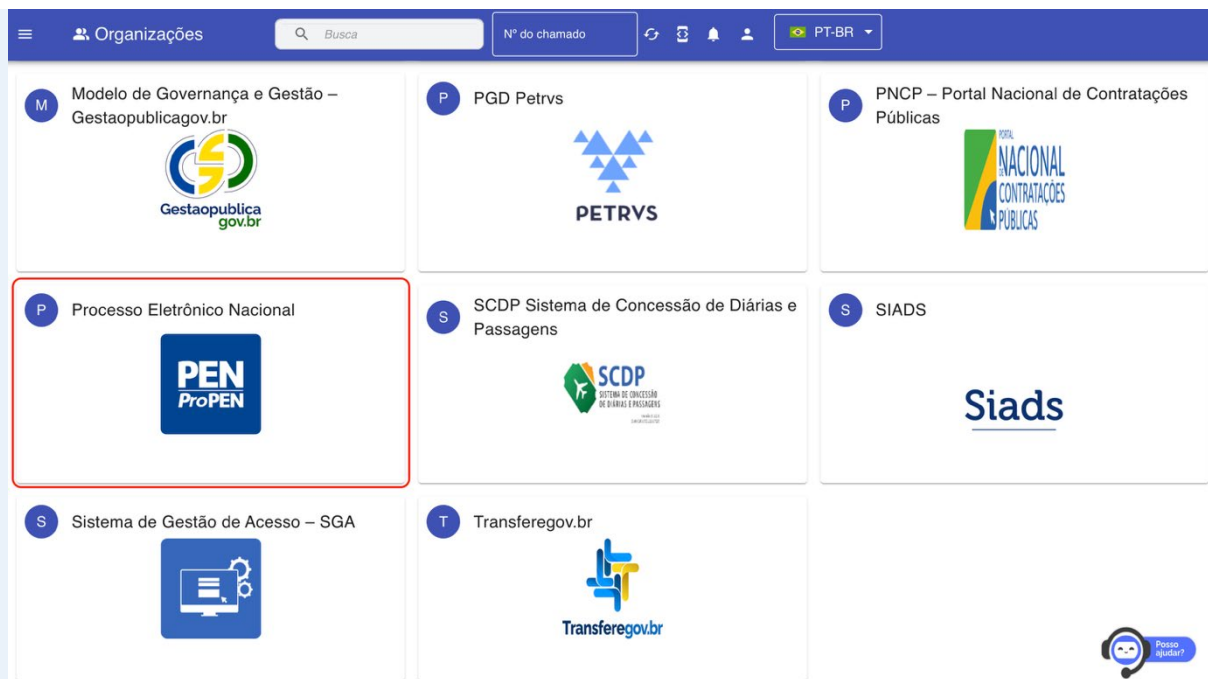
- Se o atendimento for encerrado e ainda houver dúvidas ou persistir o problema, providencie a reabertura em até 48h; essa conduta agiliza a solução, visto que o chamado é priorizado e não passará por uma nova triagem e análise inicial;
- Evite a abertura duplicada de chamados para o mesmo problema, principalmente se a primeira solicitação ainda estiver sob análise; esses chamados duplicados são identificados pela equipe de suporte e encerrados;
- Valide a resolução antes de considerar que o chamado está encerrado e, sempre que possível, informe aos nossos técnicos quando o problema for resolvido; isso ajuda nossa equipe a mapear os erros mais frequentes e corrigi-los com rapidez, evoluindo as soluções por meio do processo de melhoria contínua.



4. Procedimentos para Abertura de Chamados

Para registrar demanda junto à Central de Atendimento, você deverá observar os seguintes passos:

1. Acesse o Portal de Serviços do MGI <https://portaldeservicos.gestao.gov.br/> e selecione o estruturante Processo Eletrônico Nacional - PEN | ProPEN:



2. Em seguida, escolha a esfera correspondente ao seu órgão:



3. O próximo passo é escolher a solução para a qual deseja suporte. É importante destacar que os ícones dos produtos do PEN aparecem em cada esfera administrativa de acordo com a disponibilidade. Confira na **lista ao final do documento** a relação dos produtos e dos tipos de suporte oferecidos.
4. Escolhido o produto, selecione o tipo de suporte necessário e, se possível, preencha todos os dados solicitados. Em alguns casos, além dos campos obrigatórios, também será exigido/sugerido o envio de anexos (logs, prints, gravações de tela) que possibilitem prosseguir com o atendimento.



***Se liga! Quanto mais robusta e detalhada for a sua solicitação, mais acurada será a análise da nossa equipe técnica.**

Atenção! Um assunto = um chamado.

Para que sua solicitação seja atendida com mais rapidez e precisão, abra um chamado para cada assunto. Assim, cada pedido vai direto para a equipe certa e o atendimento fica muito mais ágil e organizado.



5. Fluxo de Atendimento Interno – como funciona

O fluxo interno define responsabilidades e passos para tratamento das demandas recebidas:

1. Triagem inicial e Suporte Analítico (Nível 2 – N2)
2. Recebimento do chamado e início do atendimento;
3. Verificação de integridade das informações;
4. Contato com você para esclarecimento de informações adicionais;
5. Esclarecimento de dúvidas ou resolução de incidentes frequentes, para os quais já exista documentação técnica disponibilizada;
6. Respostas técnicas baseadas em bancos de conhecimento e scripts;
7. Encaminhamento ao nível superior (Nível 3), quando exigido em virtude da complexidade da solicitação.
8. Suporte Especializado / Negocial e Técnico (Nível 3 – N3)
9. Alterações de código ou funções do sistema;
10. Diagnóstico de falhas, correções de bugs, ações de contorno;
11. Integração com outras equipes ou colaboradores externos, se necessário;
12. Testes e validação da solução;
13. Retorno ao usuário e encerramento

O atendente responsável comunicará a você as orientações para resolução do problema;

O chamado permanecerá aberto enquanto houver interação entre você e a equipe (solicitação de testes, envio de configurações, confirmação de ações necessárias etc.);

O chamado será encerrado quando a equipe encaminhar resposta definitiva acerca da solicitação ou quando você deixar de interagir por mais de **72h**. Em qualquer dos casos, é possível reabrir o chamado em até 48h, se necessário.



6. Regras de conduta, ética e privacidade

Respeitar sempre os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme previsto no regime jurídico do serviço público.

Manter discrição e confidencialidade no tratamento de dados pessoais ou sensíveis. Seguir normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentos aplicáveis.

Evitar vazamentos de informações, compartilhamento indevido ou uso de dados para fins diversos dos previstos no atendimento.

Garantir acessibilidade para todos os usuários, considerando deficiência e barreiras de acesso; usar linguagem inclusiva e clara.



7. Política de feedback, reclamações, sugestões e elogios

Após o encerramento de cada chamado, será disponibilizado meio para avaliação da sua satisfação;

Sugestões e reclamações poderão ser encaminhadas diretamente pela Central de Atendimento ou por meio dos canais institucionais (ouvidoria, Fala.Br, entre outros).

As críticas serão analisadas com vistas a identificar oportunidades de melhorias nos processos.

Elogios e reconhecimentos também serão registrados, para motivar boas práticas e divulgar casos de sucesso.



8. Lista de links / documentos institucionais de referência

Aqui estão as principais fontes para aprimorar o uso das soluções do Processo Eletrônico Nacional:

Página oficial do Processo Eletrônico Nacional (PEN): Este é o *hub* central de informações sobre o PEN, o Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN) e todas as suas soluções. É um ponto de partida excelente para entender a infraestrutura e os objetivos.

gov.br/pen

Manuais técnicos operacionais: Aqui você encontra a documentação técnica e guias detalhados para operar os diversos módulos e sistemas do PEN. É um recurso essencial para usuários que buscam instruções aprofundadas.

manuais.processoeletronico.gov.br

FAQ / Base de Conhecimento atualizada do PEN (WikiPEN): Um repositório valioso que reúne perguntas frequentes, documentação de apoio e informações detalhadas sobre o funcionamento dos sistemas, incluindo regras de negócio e detalhes de Protocolo Integrado. É ideal para tirar dúvidas e aprofundar conhecimentos.

wiki.processoeletronico.gov.br 

Portal de Serviços do MGI: Este é o endereço da Central de Atendimento, seja para abrir chamados, relatar erros, tirar dúvidas, sugerir melhorias ou solicitar acessos. É o seu canal formal de comunicação com o suporte técnico.

portaldeservicos.gestao.gov.br 

Política da Central de Atendimento da SEGES (Carta de Serviços ao Usuário do MGI): Esta carta detalha os compromissos, padrões de atendimento e a política que rege a Central de Atendimento, agora integrada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. É fundamental para entender os direitos e expectativas do usuário em relação ao suporte.

<https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/gestaoeinovacao/central-de-atendimento/politica-da-central-de-atendimento> 

Página da Central de Atendimento do MGI: orienta o usuário sobre como abrir e acompanhar solicitações, indicando canais, requisitos e prazos. Também informa políticas de atendimento, Carta de Serviços, horários de funcionamento, aspectos de acessibilidade e diretrizes de privacidade em conformidade com a LGPD.

www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/gestaoeinovacao/central-de-atendimento 



9. Revisão e atualização

Este Guia será revisado periodicamente ou sempre que houver:

- Inclusão/exclusão de sistemas ou módulos do PEN;
- Mudança de legislação aplicável;
- Resultados de avaliações ou auditorias que indiquem necessidade de ajustes;
- Inclusão de novas funcionalidades, canais ou modificações nos processos de atendimento.



10. Anexos

Lista de produtos e suportes oferecidos

API do Protocolo Integrado

O que é? Interface REST para integrar sistemas ao Protocolo Integrado nacional.

Para que serve? Consultar, enviar e sincronizar dados de protocolo entre sistemas.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [WikiPEN - Regras de Negócio da plataforma do Protocolo Integrado](#); [Portal do Protocolo Integrado](#); gov.br/protocolointegrado

API do Tramita Gov.BR

O que é? “Ponte” para tramitação eletrônica de processos entre órgãos via Tramita Gov.BR.

Para que serve? Automatizar envio, recebimento e acompanhamento de processos.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [WikiPEN - Documentação de Apoio](#)

Módulo Assinatura Eletrônica

O que é? Componente de assinatura eletrônica para documentos e processos.

Para que serve? Assinar com validade jurídica usando certificados suportados.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [Manuais - Módulo de Assinatura Eletrônica](#); [gov.br/pen - Módulo de Assinatura Eletrônica](#)

Módulo Estatístico

O que é? Módulo de análise e painéis estatísticos do ecossistema PEN/SEI.

Para que serve? Gerar indicadores e relatórios para gestão e transparência.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso ao código; Solicitar credenciais; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [gov.br/pen - Módulo Estatístico](#)

Módulo de Resposta ao Protocolo GOV.BR

O que é? Extensão para responder protocolos abertos no Protocolo Gov.br.

Para que serve? Centralizar e automatizar respostas a demandas de cidadãos.

Disponível para: Executivo Federal.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [Manual do Módulo de Resposta](#).

Módulo do Protocolo Integrado

O que é? Componente de conexão a serviços do Protocolo Integrado nacional.

Para que serve? Consolidar uma base de dados com informações sobre processos e documentos de vários sistemas dos órgãos e entidades da APF.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [gov.br/pen - Protocolo Integrado](#)

Módulo do Tramita Gov.BR

O que é? Integração do SEI ao Tramita GOV.BR para troca interoperável de processos entre órgãos.

Para que serve? Facilitar a tramitação eletrônica segura entre órgãos.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [Manuais - Módulo de Integração do Tramita GOV.BR](#)

Módulo Gestão Documental

O que é? Módulo para gestão do ciclo de vida de documentos no SEI/PEN.

Para que serve? Padronizar classificação, guarda, acesso e descarte de documentos digitais.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [gov.br/pen - Módulo Gestão Documental](#); [Manuais - Gestão Documental](#)

Módulo Login Externo Gov.BR

O que é? Integração que permite ao usuário externo autenticar-se no SEI usando a conta única GOV.BR.

Para que serve? Habilitar acesso externo ao SEI por meio da conta GOV.BR, com autenticação segura e vínculo automático de usuários.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: [gov.br/pen - Login Externo Gov.BR](#); [Manuais - Login Externo Gov.BR](#); [Manuais - Solicitação de Credenciais](#)

Módulo WSSEI

O que é? Módulo de interface Web Service SEI que conecta o aplicativo móvel ao SEI Web instalado na instância do órgão.

Para que serve? Permite sincronizar, autenticar e trocar dados entre o app SEI e o sistema SEI Web do órgão, habilitando funcionalidades no app.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/pen - [Módulo Rest WSSEI](#); [Perguntas frequentes - App SEI e WSSEI](#).

NUP

O que é? É o número padronizado atribuído a documento ou processo no momento da autuação ou recebimento pelos órgãos públicos federais.

Para que serve? Uniformizar a numeração, facilitar a comunicação entre órgãos e permitir ao cidadão consultar o andamento via Protocolo Integrado.

Disponível para: Executivo Federal.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso ao portal; Solicitar cadastro de UP; Solicitar reativação de UP(s); Solicitar migração de UP(s); Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/nup-pen; [WikiPEN - Documentação de Apoio](#);

Portal do Protocolo Integrado

O que é? Sistema que integra informações de processos e documentos dos variados protocolos de órgãos federais para consulta unificada.

Para que serve? Permite ao cidadão consultar tramitações de processos/documentos em múltiplos órgãos, receber informes e acompanhar movimentações.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Solicitar credenciais; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/protocolointegrado; [WikiPEN - Protocolo Integrado](#); [Portal do Protocolo Integrado](#).

Portal do Tramita Gov.BR

O que é? Portal para tramitação eletrônica de processos entre instituições do PEN.

Para que serve? Enviar e receber processos com rastreabilidade e recibos eletrônicos.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Solicitar cadastro de gestor; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/tramita; [Portal de Administração](#).

Protocolo Gov.BR

O que é? Plataforma Gov.br para abertura e acompanhamento de protocolos.

Para que serve? Registrar solicitações, anexar documentos e acompanhar respostas.

Disponível para: Executivo Federal.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/protocolopen; [WikiPEN - Documentação de Apoio](#); [Manuais - Manual Técnico Operacional](#);

SEI

O que é? Sistema Eletrônico de Informações para gestão de processos e documentos.

Para que serve? Produzir, tramitar, assinar e arquivar processos digitais.

Disponível para: Executivo Federal; Executivo Estadual; Executivo Municipal; Outros Poderes.

Tipos de suporte na Central: Solicitar acesso ao código; Reportar um erro; Registrar uma dúvida; Sugerir uma melhoria.

Para saber mais: gov.br/sei; [WikiPen - Documentação de Apoio](#); [Manuais - Manual do Administrador SEI](#); [Manuais - Manual do Usuário SEI 4.0+](#)