



CARTILHA DE USO

PROTOCOLO DIGITAL



ITI
Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação



SUMÁRIO

O que é Protocolo Digital?	3
Quem pode usar o Protocolo Digital?	4
Como Funciona?	5
1. Solicitação	5
2. Triagem	6
3. Análise - Área responsável	7
4. Correção de Pendências	8
5. Resultado	9
Passo a passo	10
Acesso	10
Cadastrar solicitação	12
Acompanhar Andamento	16
Correção de Pendências	17
Acesso ao SEI	18
Suporte	20

O QUE É PROTOCOLO DIGITAL?

O Protocolo Digital é um serviço que possibilita aos cidadãos (portador ou interessado) **o envio (protocolar) de documentos** endereçados ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), **sem a necessidade de deslocamento presencial** ao setor de Protocolo ou gasto com envio de correspondência postal.

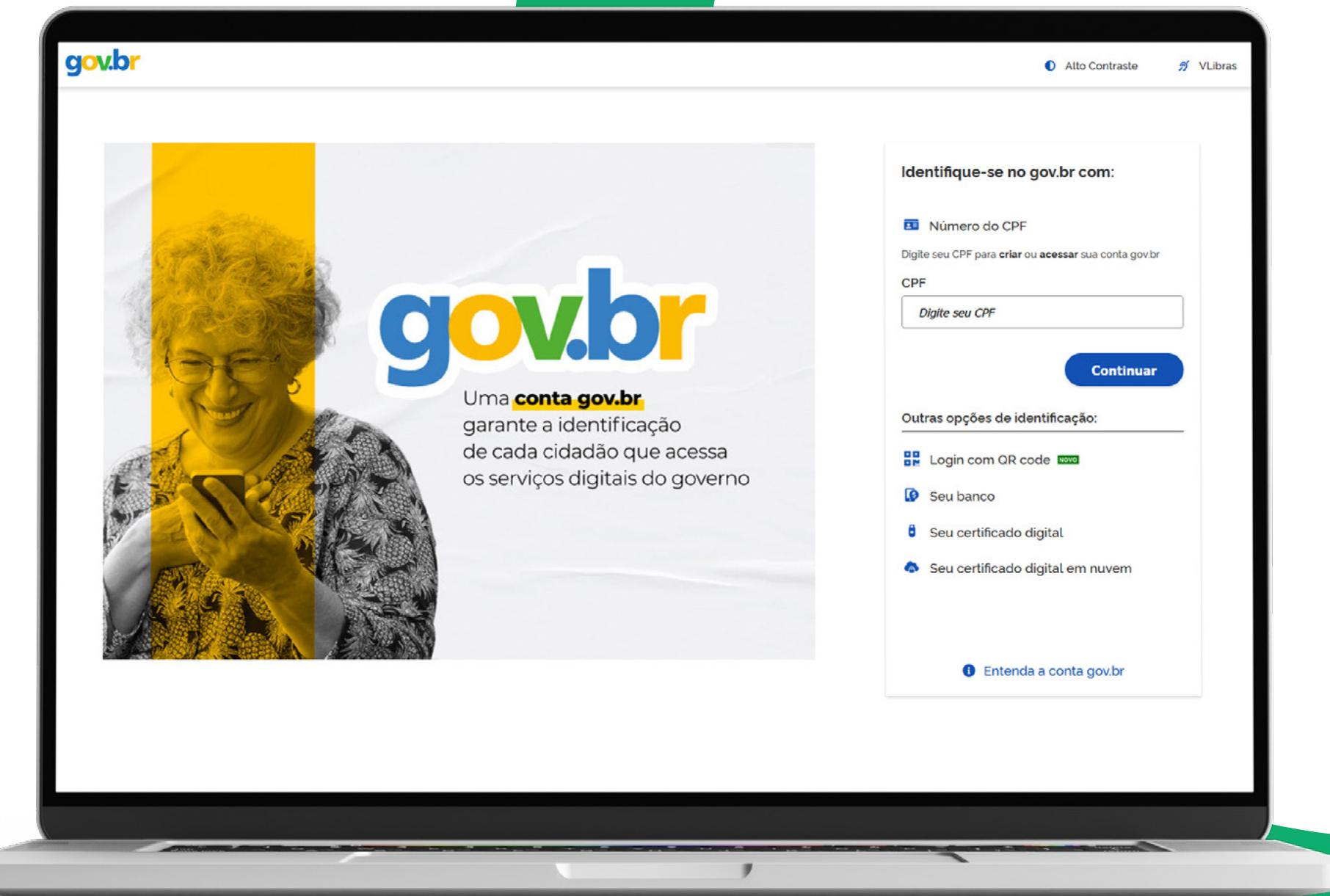
O serviço visa simplificar e melhorar o atendimento ao público com praticidade, agilidade e segurança, economizando assim tempo e recursos.



QUEM PODE USAR O PROTOCOLO DIGITAL?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Requisitos: Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada em: acesso.gov.br



COMO FUNCIONA?



1. Solicitação

Para solicitar a protocolização de documentos, você deve:

- a. acessar a página do serviço <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-instituto-nacional-de-tecnologia-da-informacao-it>
- b. efetuar login no Portal de Serviços [gov.br](#);
- c. 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](#).



2. 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 /ITI).

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/ITI): 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/ITI para encaminhamento à unidade responsável pela análise do assunto a que se refere o(s) documento(s) protocolizado(s).



3. Análise - Área responsável

A unidade responsável pela análise do assunto a que se refere o(s) documento(s) protocolizado(s) recebe o processo no SEI/ITI e realiza a disponibilização de Acesso Externo ao solicitante.



4. Correção de Pendências

Se no processo de triagem for identificada necessidade de ajustes na solicitação, ela será devolvida ao solicitante para correção de pendências.

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, o solicitante continua acompanhando o andamento da solicitação por meio dos e-mails automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma [gov.br](#).



5. Resultado

Conclusão da solicitação

Considera-se realizada a protocolização no dia e na hora registrados no SEI/ITI.

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

No SEI/ITI, o processo gerado será encaminhado para a unidade responsável pela análise do assunto a que se refere o(s) documento(s) protocolizado(s), e sua solicitação será concluída no Portal de Serviços.

O acompanhamento do trâmite do processo pode ser realizado por meio de pesquisa realizada em https://sei.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0.



PASSO A PASSO

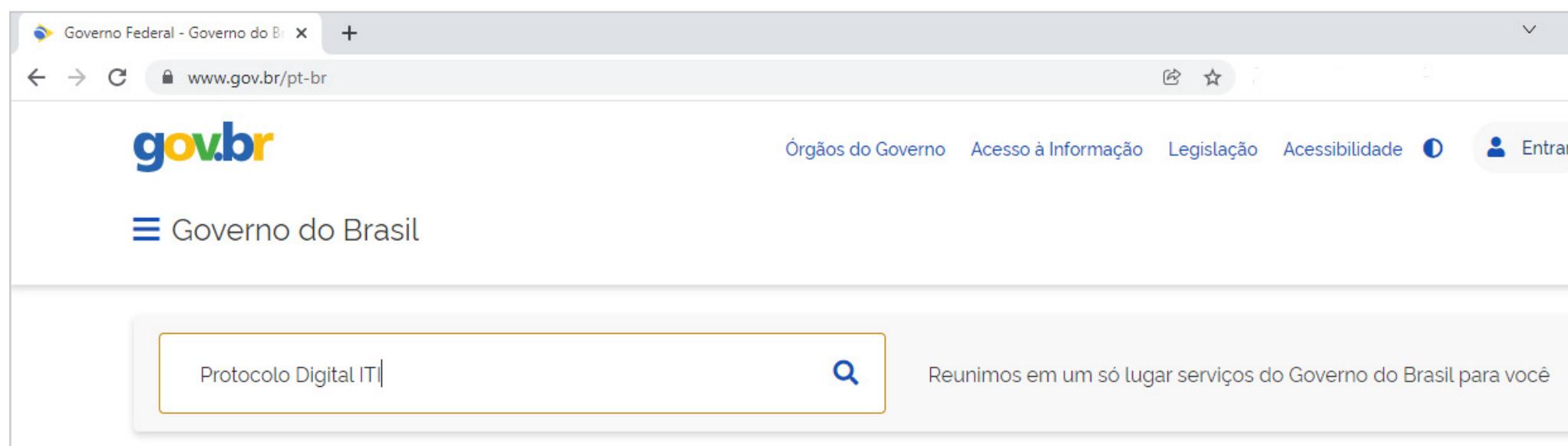
Acesso

Confira como acessar a página do Protocolo Digital do ITI:

1. No navegador, acesse a [página do serviço](#); Pule para o passo 4.



2. Ou, no Portal [gov.br](#), pesquise o serviço no campo de busca;



3. No resultado da pesquisa, aba **Serviços**, clique no link referente ao serviço **Protocolar documentos junto ao ITI**;

The screenshot shows the gov.br search interface. The search query 'Protocolar documento no ITI' is entered in the search bar. The results page displays 1429 results. The first result is a link to 'Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI'. The navigation bar at the top includes links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', 'Entrar', and a magnifying glass icon for search.

4. Clique em **Iniciar** para acessar a página do serviço;

The screenshot shows a service page titled "Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI". The page includes a search bar, a green "Iniciar" button, and a section titled "O que é?" which describes the digital protocol service.

5. Na tela de login do Portal [gov.br](#), acesse com CPF e senha; Ou através das outras **opções de identificação** disponíveis no portal; Caso ainda não possua cadastro no [gov.br](#), insira o **CPF** e clique em **continuar** para iniciar o cadastro;

The screenshot shows the gov.br login page. It features the gov.br logo and a photo of a smiling woman holding a smartphone. The page includes fields for "Número do CPF" and "CPF", and links for "Continuar" and "Outras opções de identificação".

ATENÇÃO: Dúvidas em relação ao cadastro no [gov.br](#)?
Clique [aqui](#) para consultar o FAQ do Login Único.

Cadastrar solicitação

Confira como cadastrar solicitação no Protocolo Digital do ITI:

1. No início da tela serão informados, de forma automática, o Número da Solicitação, o CPF, Nome e E-mail de cadastro.

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Protocolo Digital

Número da Solicitação
047388.0002598/2022

CPF
9.117.619-9

Nome *

E-mail *

@gmail.com

ATENÇÃO: Aqui é informado o **Número da Solicitação no Sistema**.
Não é o Número Único de Protocolo (NUP).

2. Selecione o **Tipo de Solicitação** desejada;

Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação

Dados da Solicitação

Favor escolher a solicitação conforme lista baixo:

Tipo de Solicitação *

Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI

3. Preencha todos os campos obrigatórios (marcados com *) e clique no botão **Prosseguir para o passo 2**;

Dados do Solicitante

Quero solicitar em nome de outra pessoa ?

Telefone principal *

Telefone secundário

4. Caso deseje fazer a **solicitação em nome de outra pessoa**, marque a opção, selecione o **Tipo de Solicitante**; Preencha todos os campos obrigatórios (marcados com *) e clique no botão **Prosseguir para o passo 2**:

Dados do Solicitante

Quero solicitar em nome de outra pessoa [?](#)

Tipo do Solicitante *

Pessoa Física
 Pessoa Jurídica

CPF *

5. Serão apresentadas as orientações quanto à documentação a ser anexada;

Documentação Necessária

A seguir, na tabela 'Documentação Necessária', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de 'Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI', conforme orientação abaixo:

1 - Documento

Orientação:

O Documento deve estar devidamente assinado e conter a informação do destinatário.

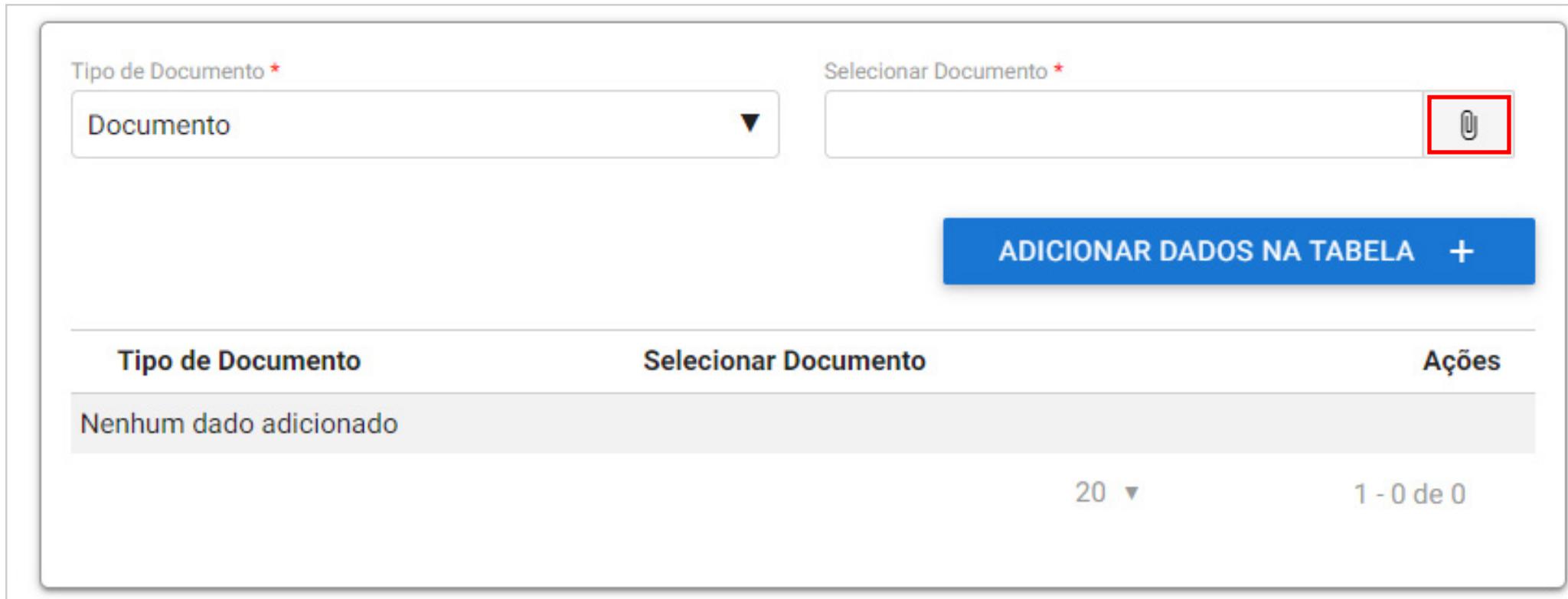
Tamanho máximo de cada arquivo desse tipo: 30MB.

* O anexo deste documento é obrigatório.

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.

ATENÇÃO: O tamanho máximo de cada arquivo é de **30MB**. Em cada solicitação poderão ser incluídos, **no máximo, 19 documentos** (somando-se os documentos necessários e os documentos complementares).

6. Selecione o **Tipo de Documento**; em **Selecionar Documento**, clique no clipe “” para importar o documento a ser anexado;

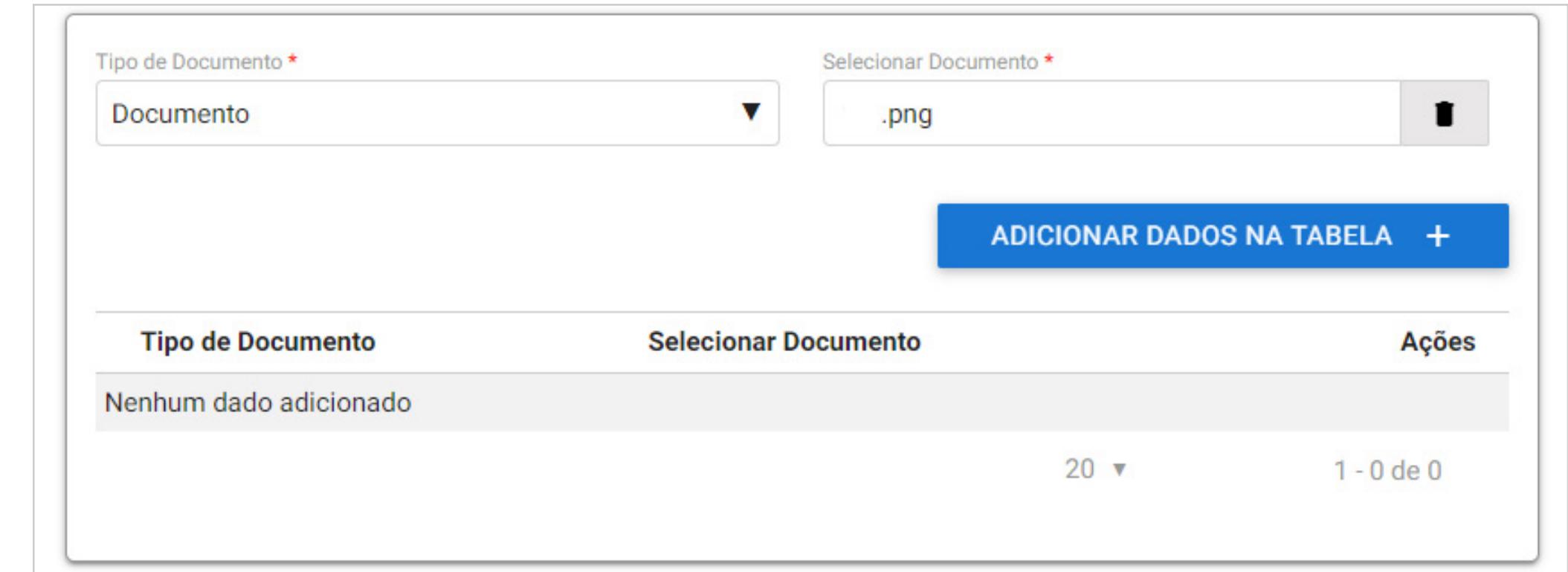


Type of Document	Select Document	Actions
No data added		

7. Clique no botão **Arquivo**, selecione o documento e clique no botão **Importar**;

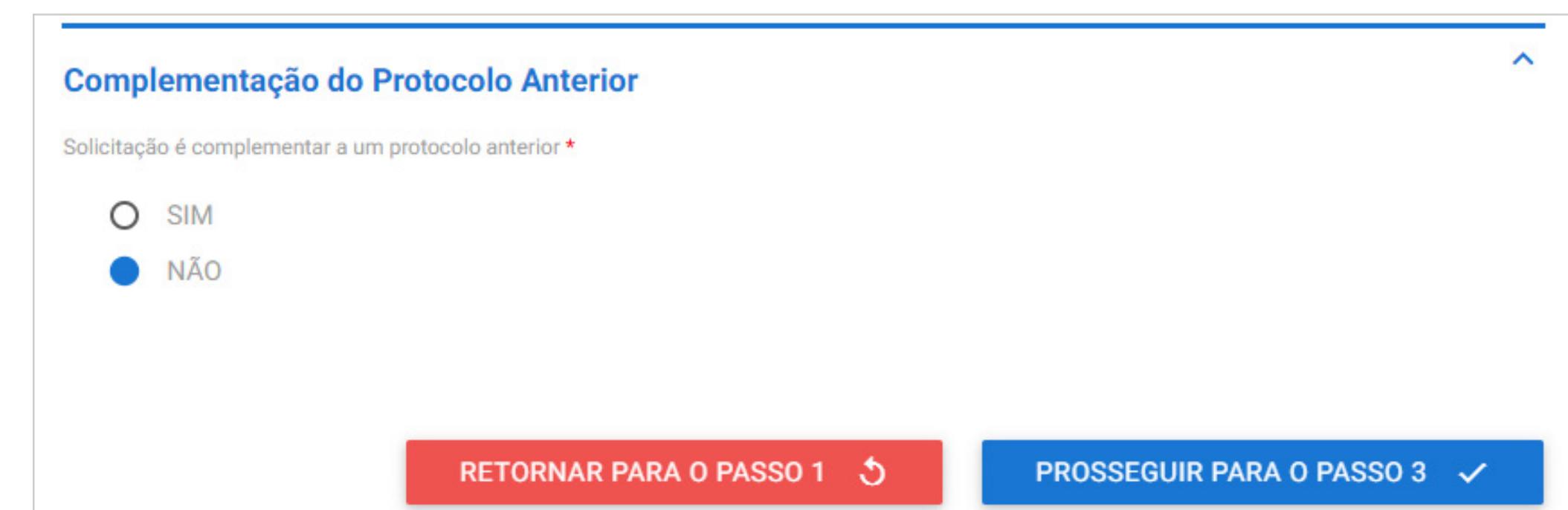


8. Clique no botão **Adicionar dados na tabela**, para anexar o documento;



Type of Document	Select Document	Actions
No data added		

9. Selecione **se** a solicitação é complementar a um protocolo anterior;
Clique no botão Prosseguir para o passo 3;



10. Caso seja uma solicitação complementar a um protocolo anterior, informe o **Número Único de Protocolo (NUP)** e clique no botão **Prosseguir para o passo 3**:

Complementação do Protocolo Anterior

Solicitação é complementar a um protocolo anterior *

SIM
 NÃO

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

Número do Processo SEI *

RETORNAR PARA O PASSO 1 ⏪ **PROSSEGUIR PARA O PASSO 3** ✓

11. Leia o **Termo de Ciência e Veracidade**, marque **Concordo com o Termo** e clique no botão **Enviar solicitação e baixar o recibo**.

Termo de Ciência e Veracidade

DECLARO a conformidade entre os dados informados e aqueles contidos no documento protocolizado, incluindo o preenchimento dos campos obrigatórios e a anexação dos documentos necessários e que responderei civil e criminalmente, na forma do art. 299 do Código Penal Brasileiro se constatada falsidade ideológica ou documental.

ACEITO receber as comunicações e notificações relacionadas a este requerimento como resultado de análise, correção da pendências e decisão da modo suficiente pelos canais disponibilizados no formulário, sendo da minha

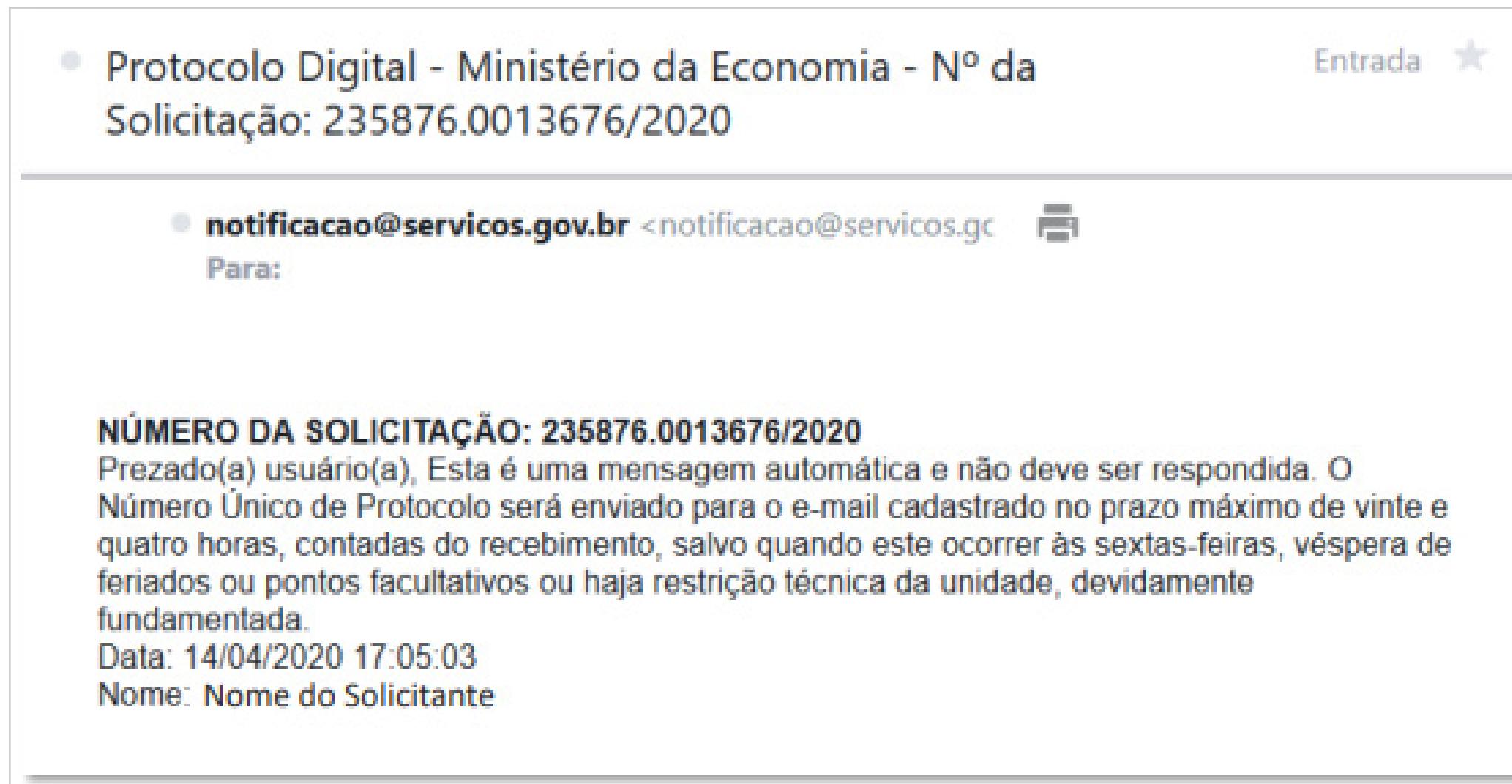
Concordo com o termo *

RETORNAR PARA O PASSO 2 ⏪ **ENVIAR SOLICITAÇÃO E BAIXAR O RECIBO** ✓

Acompanhar Andamento

Confira como acompanhar o andamento de sua solicitação no Protocolo Digital do ITI:

1. Através dos e-mails automáticos do sistema:



2. Diretamente na plataforma gov.br, em **Minhas solicitações**.

The screenshot shows the 'Minhas Solicitações' section of the gov.br platform. It displays a table with the following data:

Nº do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
047388.0002598/2022	[Protocolo Digital v4]	11/01/2022	1 Solicitação	RESPONDER

Correção de Pendências

Confira como verificar e sanar as pendências em sua solicitação:

1. Na plataforma [gov.br](#), em **Minhas solicitações**, clique no botão **Responder** da solicitação desejada;

Portal de Serviços

Olá, BRENDA RODRIGUES MESQUITA SAMPAIO | Minhas Solicitações | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sair

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > MINHAS SOLICITAÇÕES

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pesquisa avançada

Nº do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
047388.0002771/2022	[Protocolo Digital v4]	17/01/2022	4 Correção de Pendências	RESPOSTA

2. Verifique os ajustes indicados pela equipe de triagem;

Sua solicitação necessita de ajustes

Mensagem de Ajuste

Prezados Solicitantes,

Seu protocolo não foi recepcionado pelo Protocolo Digital, por não apresentar um documento contendo informações de destinatário. Assim, deverá ser realizado ajuste em sua solicitação, contendo as informações necessárias para sua correta destinação ao INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ITI

3. Realize os ajustes necessários e clique no botão **Reenviar para análise do protocolo**:

Ajustar os documentos necessários ou complementares, conforme o caso

Incluir novo documento

Substituir documento

Excluir documento

Complementação do Protocolo Anterior

Solicitação é complementar a um protocolo anterior*

SIM

NÃO

DESISTIR DA SOLICITAÇÃO

REENVIAR PARA ANÁLISE DO PROTOCOLO

Finalizada a correção das pendências, a solicitação poderá voltar à **fase de triagem**.

Acesso ao SEI

Usuário com cadastro de acesso externo no Sistema Eletrônico de Informações do ITI

Utilizar as credenciais (login e senha) para acesso ao [SEI/ITI](#) e acompanhamento do processo

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
sei!

Acesso para Usuários Externos

E-mail:
brendas

Senha:
.....

[Clique aqui se você ainda não está cadastrado](#)

Autuação				
Processo:	00100.00040 /2022-19			
Tipo:	Demandas Externas: Cidadão (Pessoa Física)			
Data de Geração:	16/02/2022			
Interessados:	-			

Acesso Externo com Acompanhamento do Processo

Peticionamento Intercorrente Gerar PDF Gerar ZIP

Lista de Protocolos (2 registros):

<input checked="" type="checkbox"/>	Processo / Documento	Tipo	Data	Unidade
<input type="checkbox"/>	0534177	Recibo	16/02/2022	PROTOCOLO
<input type="checkbox"/>	0534178	Documento	16/02/2022	PROTOCOLO

Lista de Andamentos (6 registros):

Data/Hora	Unidade	Descrição
17/02/2022 14:51	...	Disponibilizado acesso externo para visualização do processo. (brendas@gmail.com) até 27/02/2022 (10 dias). Com teste protocolo digital
17/02/2022 14:48	...	Processo recebido na unidade
16/02/2022 16:28	PROTOCOLO	Processo remetido pela unidade PROTOCOLO
16/02/2022 16:27	PROTOCOLO	Processo recebido na unidade
16/02/2022 16:27	PROTOCOLO	Processo remetido pela unidade PROTOCOLO
16/02/2022 16:27	PROTOCOLO	Processo público gerado

Usuário sem cadastro de acesso externo no Sistema Eletrônico de Informações do ITI

Quando a unidade responsável pela demanda realizar a disponibilização, será enviado um link para o e-mail informado durante o protocolo que poderá ser utilizado para acompanhar o andamento do processo, bem como para visualizar o conteúdo dos documentos disponibilizados.

The screenshot shows an email interface with the following details:

- Subject:** SEI - Acesso Externo ao Processo nº 00100.00040 /2022-19
- To:** Caixa de entrada
- From:** ITI/ASCOM
- Date:** 14:52 (há 8 minutos)
- Message Content:**

Este é um e-mail automático ::

Prezado(a) .

Este e-mail informa que foi concedido acesso externo ao Processo nº 00100.00040 /2022-19 no SEI-ITI, para o usuário .

O referido acesso externo será válido até 27/02/2022 e poderá ser realizado por meio do link a seguir: http://sei.it.gov.br/sei/processo_acesso_externo_consulta.php?id_acesso_externo=12142&infra_hash=8e0c3ec51bf6e108a4256f739c03b9d2

ASCOM/ITI
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
<https://www.it.gov.br>

ATTENÇÃO: As informações contidas neste e-mail, incluindo seus anexos, podem ser restritas apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e em seguida apague esta mensagem.

Suporte

Login GOV.BR:

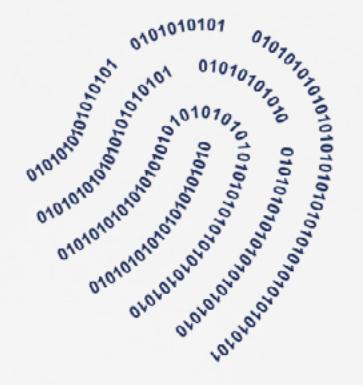
<https://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/>

Documentos protocolados no Instituto Nacional de Tecnologia da Informação:

protocolo@iti.gov.br

Funcionamento da ferramenta:

sei@economia.gov.br



ITI
Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

www.gov.br/iti