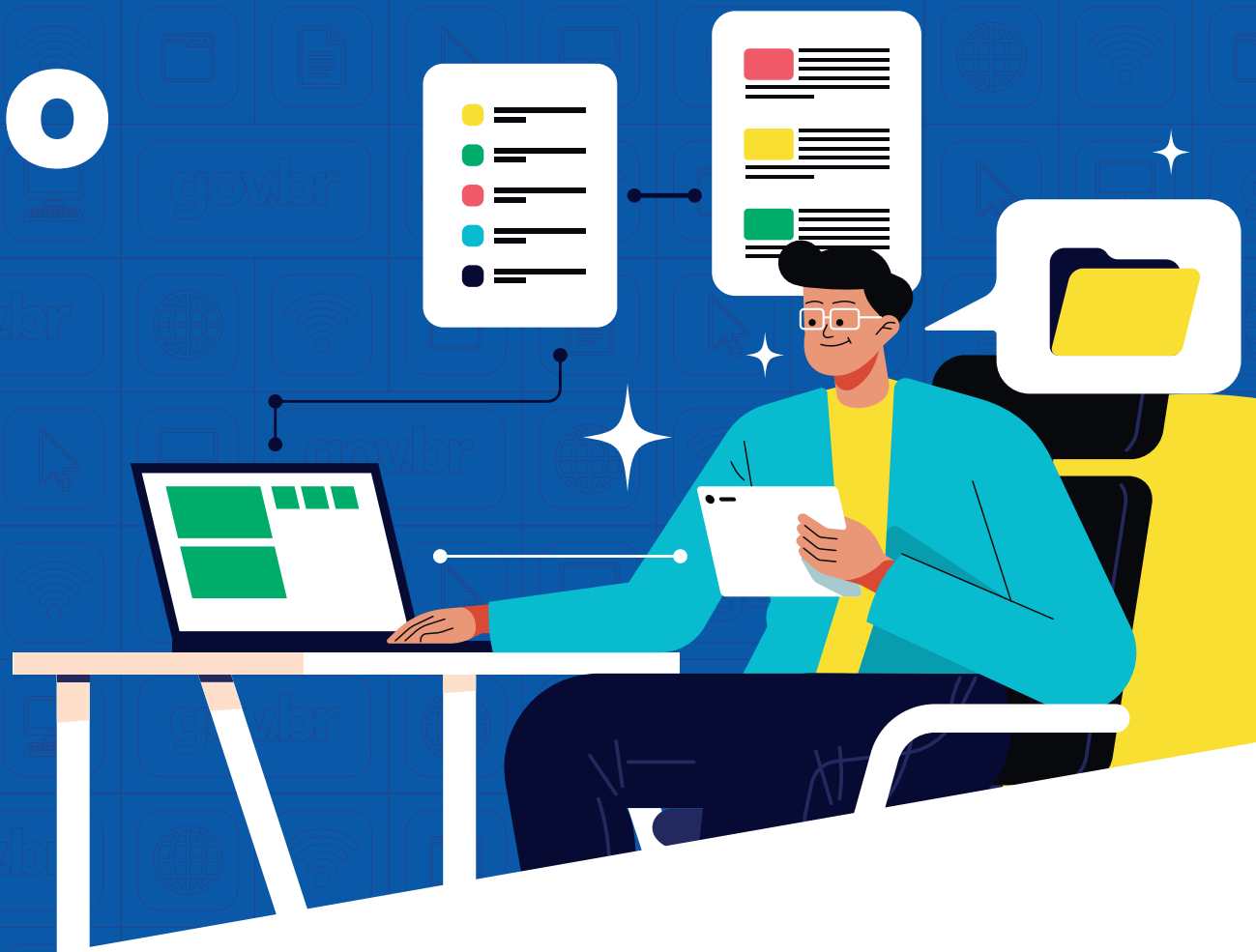


Protocolo GOV.BR do MDS



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Sumário

O que é o Protocolo GOV.BR?	03
Para quem é o Protocolo GOV.BR?	04
Está atuando em nome de órgão ou entidade pública?	05
Como fazer a solicitação?	06
Triagem	21
Suporte	27



O que é o Protocolo GOV.BR

Criado pela Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022, o **Protocolo GOV.BR** é um serviço digital do Governo Federal que facilita o envio de documentos e melhora a comunicação entre o cidadão e o poder público.

O Protocolo GOV.BR é o canal oficial para encaminhar documentos ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS).



Rapidez

Envie seus documentos na hora, sem sair de casa e sem filas.



Segurança

Seus dados protegidos no sistema oficial do Governo Federal.



Gratuito

Economize seu dinheiro, sem custos de deslocamento ou envio postal.



Transparência

Acompanhe facilmente cada etapa do seu pedido em tempo real.

Para quem é o Protocolo GOV.BR?

Cidadãos

(Pessoas Físicas)

- Qualquer cidadão que precise enviar documentos ao Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).
- Representantes legais atuando em nome de outros.
- Pessoas que precisam agir em nome de terceiros.

Organizações

(Pessoas Jurídicas)

- Empresas com processos junto ao MDS.
- Organizações da sociedade civil e associações.
- Representantes de outras entidades ou instituições.

Importante: É necessário ter uma conta no Portal de Serviços GOV.BR (acesso. gov.br) para utilizar o serviço, garantindo segurança e transparência.





PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS

Representa uma Entidade Pública?

Órgãos e entidades da administração pública que necessitem tramitar processos para o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome e, possuam acesso ao módulo Tramita.gov.br de Serviços do Processo Eletrônico Nacional (PEN), devem fazê-lo, preferencialmente, por meio dessa Plataforma.

A lista de órgãos/entidades que possuem acesso à Plataforma poderá ser consultada no Processo Eletrônico Nacional (PEN).

Plataforma Prioritária

Utilize o Tramita.gov.br, parte do Processo Eletrônico Nacional (PEN), para suas interações com o MDS. É o caminho mais eficiente e seguro.

Verifique o Acesso

Antes de usar o Protocolo GOV.BR, confirme se seu órgão já possui acesso ao PEN. Isso evita retrabalho e garante a tramitação correta.

Como fazer a solicitação



Acesse o serviço

Entre no Portal GOV.BR e busque por “Protocolar documentos MDS”



Faça login

Use sua conta GOV.BR para acessar o sistema e garantir a segurança dos seus dados.



Cadastre e envie

Preencha as informações solicitadas e anexe seus documentos de forma simples e rápida.

Você receberá e-mails automáticos sobre o andamento e poderá acompanhar tudo pela plataforma **GOV.BR** em “Minhas solicitações”, com total transparência e segurança.



Acessando o Serviço

Acesso Direto no Navegador

Acesse diretamente no navegador: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-do-desenvolvimento-e-assistencia-social-familia-e-combate-a-fome>

OU

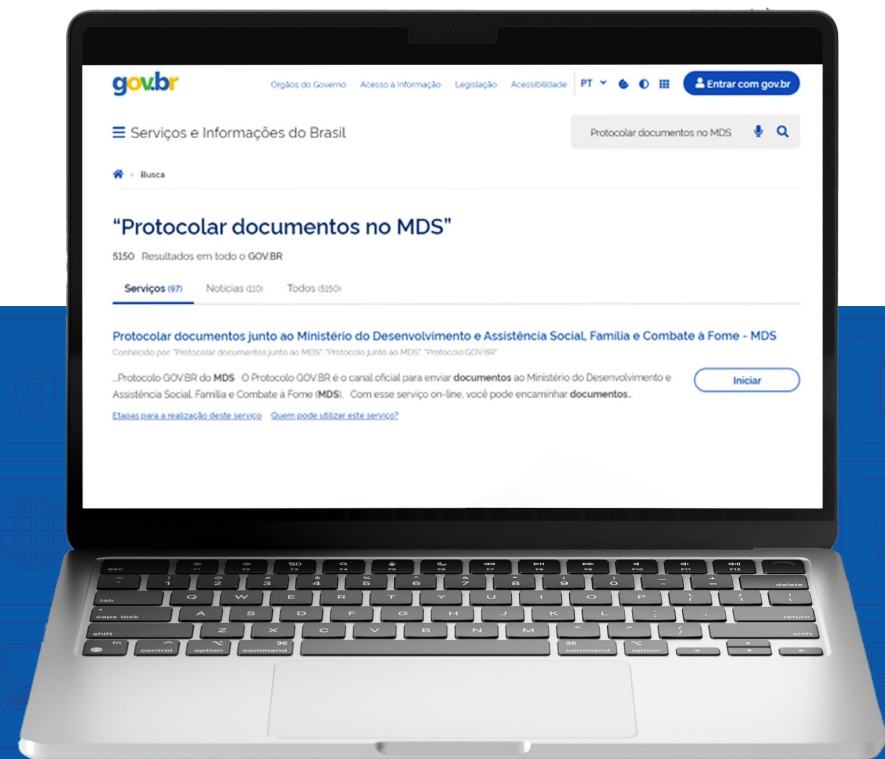
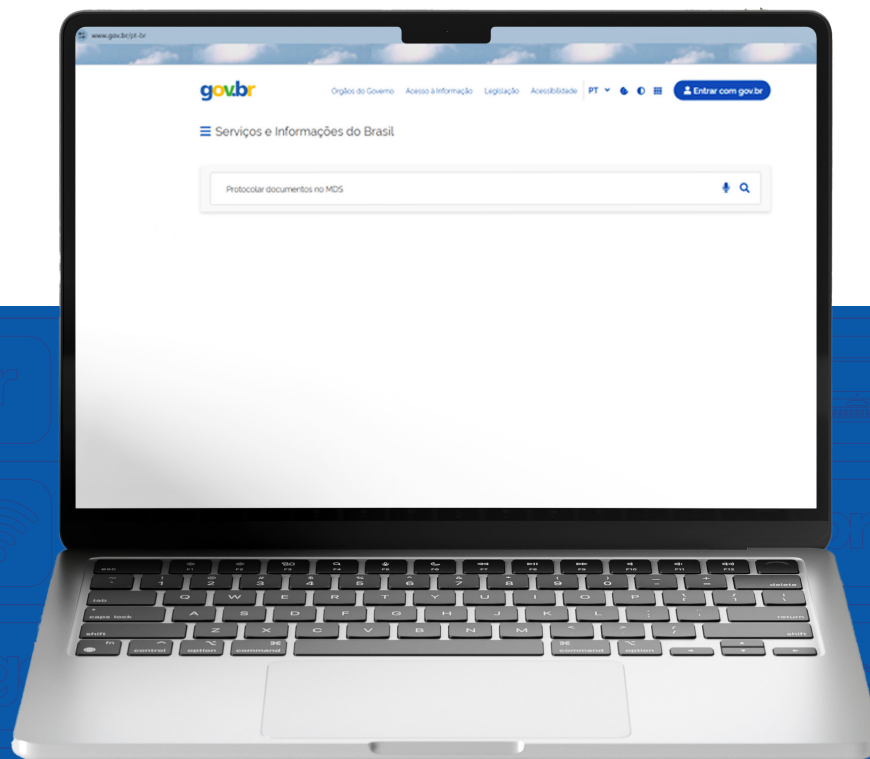
Pesquisa no Portal GOV.BR

Acesse [gov.br](https://www.gov.br) e busque por 'Protocolar documentos no MDS'. Clique em 'Iniciar' para começar o processo.

Vejamos Tela a Tela:

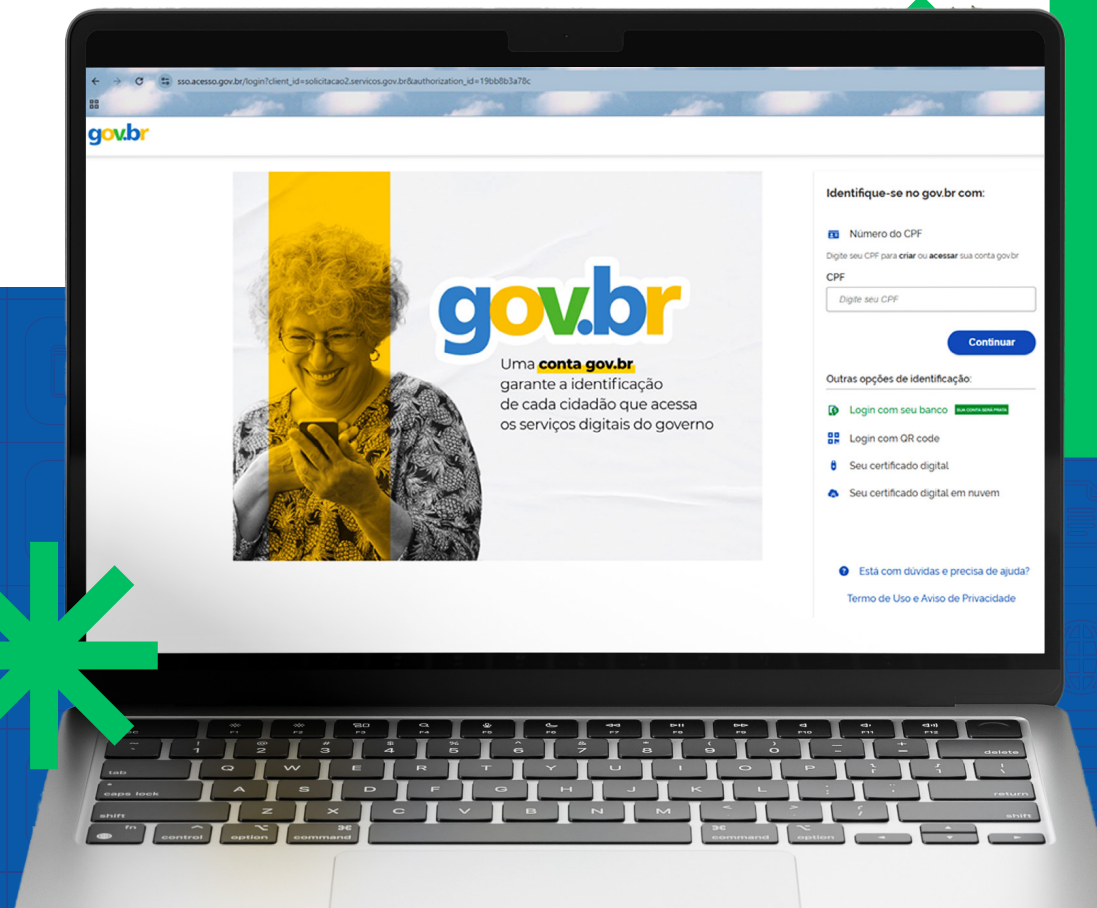
Acessando a página do
Protocolo.GOV.BR do MDS

Pesquisa no Portal GOV.BR

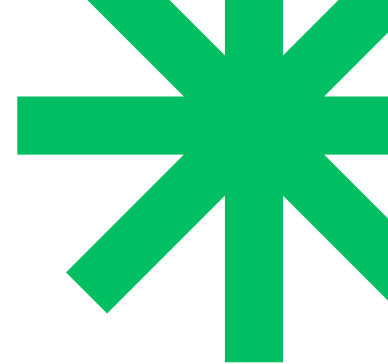


O serviço o levará para a tela de login do Portal:

- Após fazer o login no GOV.BR, você será direcionado para a página onde poderá cadastrar a sua solicitação.
- Nessa página, será necessário preencher os campos com as informações solicitadas e anexar a documentação necessária para o envio ao MDS.



Fazendo Login e Cadastrando sua Solicitação



1. Faça Login

Após acessar o serviço, você será direcionado para a tela de login do Portal GOV.BR. Use suas credenciais para acessar.



2. Preencha os Dados

Na página de cadastro, preencha os campos com as informações solicitadas.



3. Anexe Documentos

Anexe a documentação necessária para o envio ao MDS.

Importância de enviar documentos em PDF com OCR

Para que os documentos enviados ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) sejam analisados com mais rapidez, é muito importante que os arquivos estejam em **formato PDF com OCR**.

O **OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres)** é uma tecnologia que permite que o texto do documento seja pesquisável no sistema eletrônico. Isso significa que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) consegue localizar palavras, números e informações dentro do arquivo.

Atualmente, o SEI só consegue localizar documentos em PDF que utilizam OCR. Quando um documento é enviado sem OCR, o sistema não consegue identificar o conteúdo corretamente, o que dificulta a pesquisa e o encaminhamento da solicitação.

Por isso, **enviar os documentos já com OCR ajuda a agilizar o atendimento**. Quando o documento chega corretamente preparado:

- a solicitação é registrada mais rapidamente no sistema;
- o documento chega mais cedo à unidade responsável pela análise;
- o tempo total de atendimento é reduzido.

Essa atenção é ainda mais importante em casos de **pagamentos, prazos legais ou solicitações urgentes**, pois o envio correto da documentação contribui diretamente para que o pedido seja analisado dentro do prazo necessário.

Cadastro de Solicitação

1. Definindo o Tipo de Solicitação e os Dados do solicitante

Nos próximos tópicos, vamos mostrar passo a passo como realizar a solicitação, apresentando cada tela do sistema para facilitar o entendimento.

The image shows a laptop screen displaying the GOV.BR request registration form. The form is titled 'Cadastro de Solicitação' and is divided into several sections. At the top, it shows the 'Nº protocolo' (Protocol Number) as 2026001430637. Below this, the 'Dados pessoais' (Personal Data) section is highlighted with a red box. It contains a dropdown menu for 'Tipo de solicitação' (Type of request) with the placeholder text 'Selecione'. Below the dropdown, there are fields for 'CPF' (726.892.501-87), 'Nome do(a) solicitante' (LEANDRO RODRIGUES PINHEIRO), and 'E-mail do(a) solicitante' (leandro.r.pineiro@gmail.com). The 'Órgão/Entidade' (Agency/Entity) is listed as 'Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)'. At the bottom, there is a section for 'Dados do solicitante' (Requester Data) with a checkbox for 'Quero solicitar em nome de outra pessoa' (I want to request in the name of another person) and buttons for 'Sim' (Yes) and 'Não' (No).

Nº protocolo
2026001430637

Dados pessoais *

🔔 E-mail do Login GOV.BR:
Seu e-mail é obtido automaticamente pelo seu Login do GOV.BR. Caso seu e-mail esteja incorreto, atualize-o na sua conta GOV.BR e só então prossiga com a solicitação, pois ele será utilizado para receber as notificações sobre o andamento do serviço.

CPF
726.892.501-87

Nome do(a) solicitante
LEANDRO RODRIGUES PINHEIRO

E-mail do(a) solicitante
leandro.r.pineiro@gmail.com

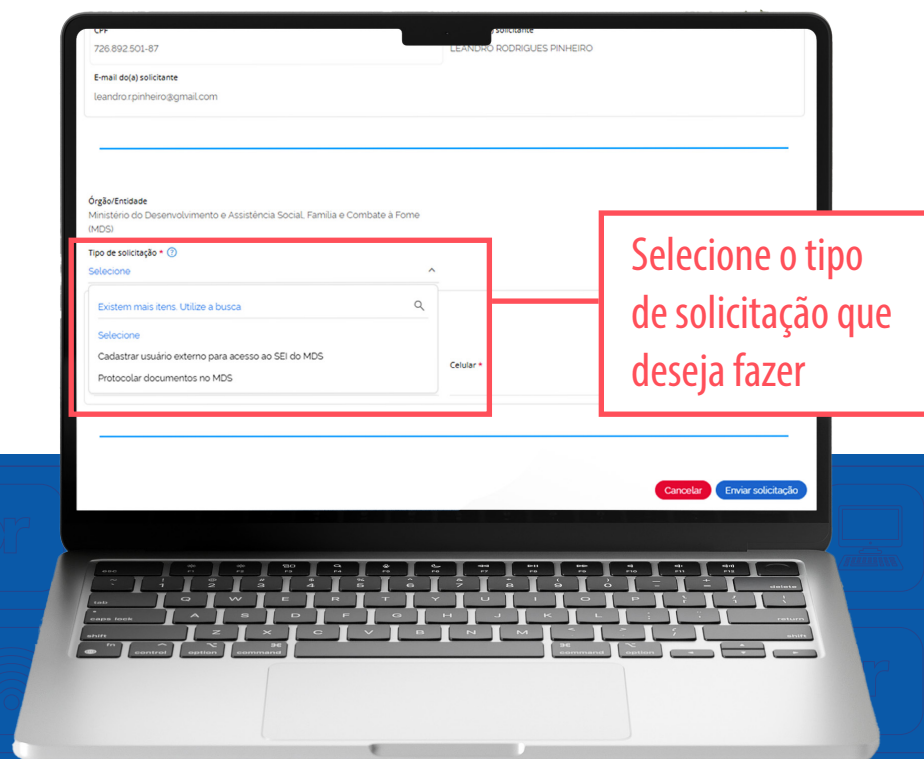
Órgão/Entidade
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)

Tipo de solicitação * 🔔
Selecione

Dados do solicitante *

Quero solicitar em nome de outra pessoa

Escolher o tipo de solicitação:



Dados do Solicitante:

Neste momento, você deverá escolher quem está realizando a solicitação. É possível optar entre duas alternativas:

1. Para você mesmo, quando o pedido é feito em nome próprio; ou
2. Para outro solicitante, que pode ser uma pessoa física (outra pessoa) ou uma pessoa jurídica (empresa ou instituição).

Após definir o tipo de solicitante, será necessário preencher os dados cadastrais correspondentes, como nome completo, CPF ou CNPJ, endereço e demais informações solicitadas pelo sistema.

Solicitação em próprio nome

Esta tela mostra que o usuário está fazendo a solicitação em seu próprio nome. Depois de confirmar essa opção, será necessário informar o número do seu telefone celular para que o contato possa ser realizado, se for preciso.

Órgão/Entidade
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)

Tipo de solicitação * ⓘ
Protocolar documentos no MDS

Orientação de formulário
Para protocolar documentos junto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, preencha os campos e anexe os documentos necessários.

Dados do solicitante *
Quero solicitar em nome de outra pessoa
☐ Sim ☒ Não

Email
leandro.rpinheiro@gmail.com

Celular *

Marcar a opção não

Inserir número de celular

Fazendo solicitação para outra pessoa

Para isso, preencha os campos com as seguintes informações do solicitante:

- CPF ou CNPJ;
- Nome completo (quando for pessoa física);
- Razão social (quando for pessoa jurídica).
- além do e-mail e telefone celular.

Escolher pessoa física ou jurídica

Órgão/Entidade
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)

Tipo de solicitação * ⓘ
Protocolar documentos no MDS

Orientação de formulário
Para protocolar documentos junto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, preencha os campos e anexe os documentos necessários.

Dados do solicitante *
Quero solicitar em nome de outra pessoa

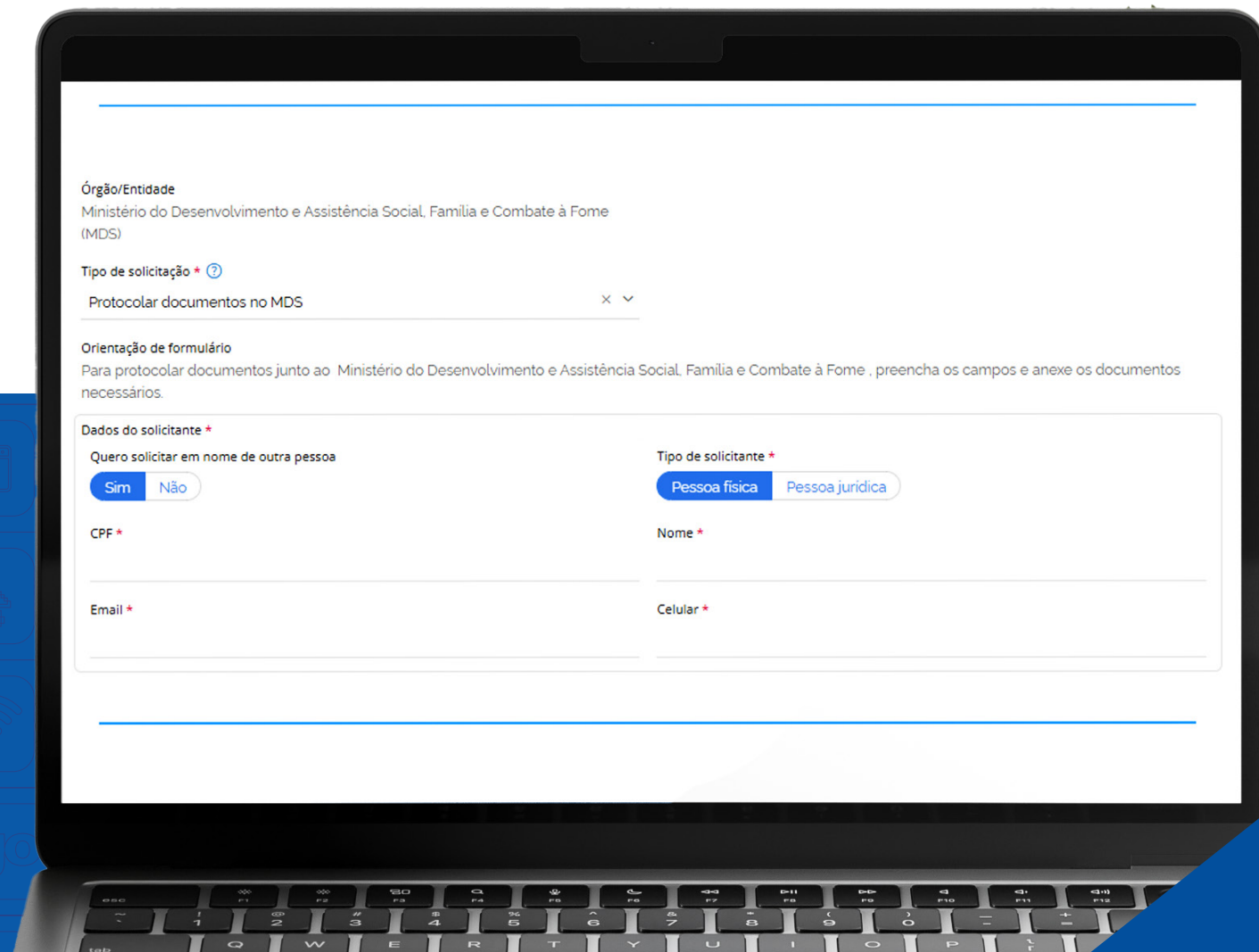
Email
leandro.pinheiro@gmail.com

Celular *

Cadastramento pessoa física

Para isso, preencha os campos com as seguintes informações do solicitante:

- CPF;
- Nome completo;
- e-mail;
- e telefone celular.



The screenshot shows a web form titled "Cadastramento pessoa física" (Physical Person Registration) on the gov.br platform. The form is displayed on a laptop screen. The background of the slide features a blue grid with various icons (globe, Wi-Fi, folder, document, mouse cursor) and the "gov.br" logo repeated.

Órgão/Entidade
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)

Tipo de solicitação * ⓘ
Protocolar documentos no MDS

Orientação de formulário
Para protocolar documentos junto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, preencha os campos e anexe os documentos necessários.

Dados do solicitante *

Quero solicitar em nome de outra pessoa
☒ Sim ☐ Não

Tipo de solicitante *
☒ Pessoa física ☐ Pessoa jurídica

CPF *

Nome *

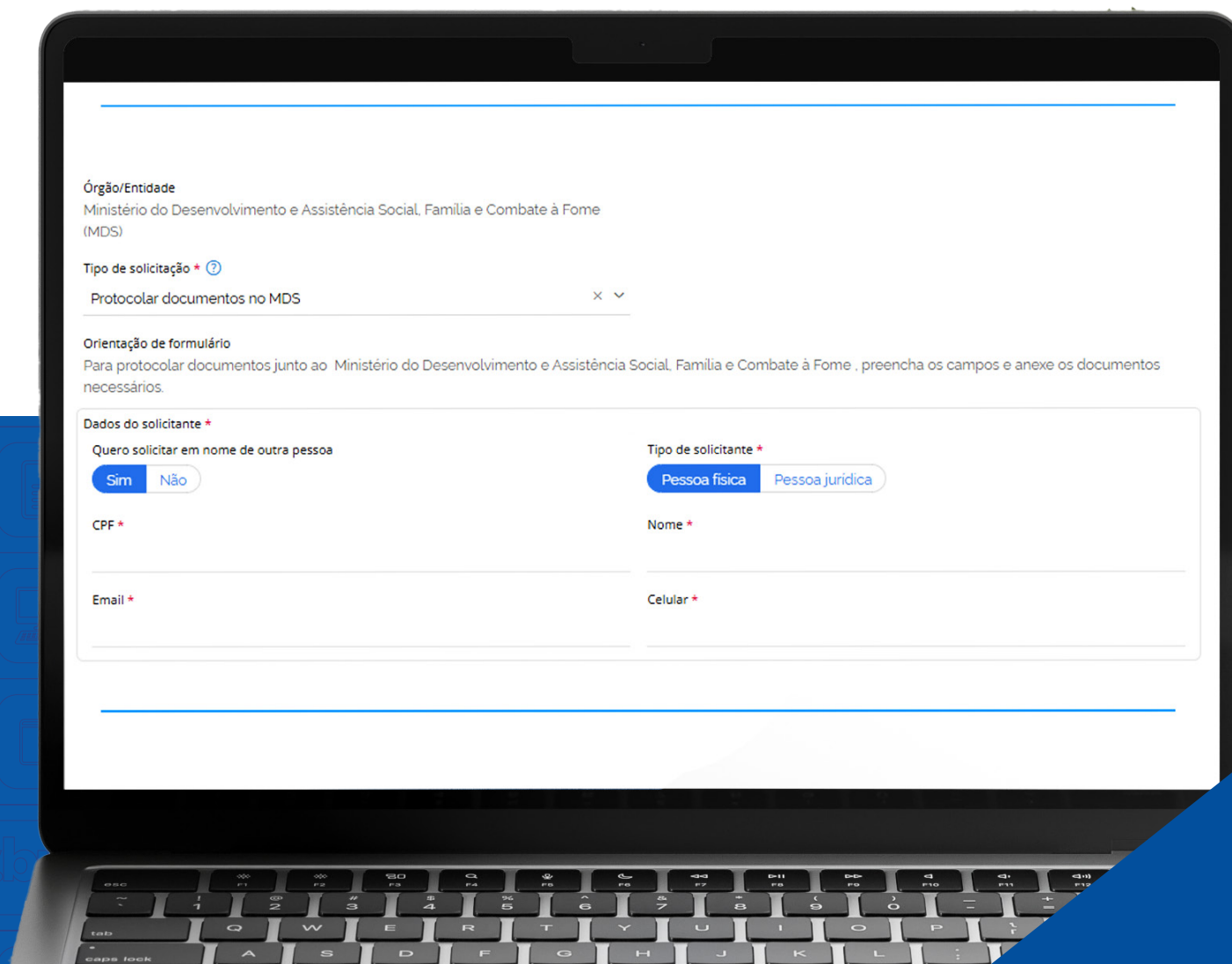
Email *

Celular *

Cadastramento pessoa jurídica

Para isso, preencha os campos com as seguintes informações do solicitante:

- CPF;
- Nome completo;
- e-mail;
- e telefone celular.



The image shows a laptop screen displaying a web form for registering a legal entity (Pessoa Jurídica) with the Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS). The form is titled 'Cadastramento pessoa jurídica' and includes the following sections:

- Órgão/Entidade:** Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)
- Tipo de solicitação:** Protocar documentos no MDS
- Orientação de formulário:** Para protocolar documentos junto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, preencha os campos e anexe os documentos necessários.
- Dados do solicitante:**
 - Quero solicitar em nome de outra pessoa:** Sim (selected) / Não
 - Tipo de solicitante:** Pessoa física / Pessoa jurídica (selected)
 - CPF:** (required field)
 - Nome:** (required field)
 - Email:** (required field)
 - Celular:** (required field)

Envio da documentação

Após escolher o tipo de solicitação e preencher os dados do solicitante, anexe os documentos que serão enviados ao MDS.

Na tela seguinte, o sistema mostra como incluir os arquivos no Protocolo GOV.BR. Nessa etapa, você pode anexar o documento principal e também documentos complementares. Não há limite de anexos, portanto é possível enviar quantos documentos forem necessários para completar o pedido.

A imagem mostra a interface de usuário para o envio de documentação no GOV.BR. A interface é dividida em três seções principais:

- Documentação necessária:** Uma tabela com quatro colunas: Tipo de documento, Selecionar documentos, Descrição e É obrigatório?.
- Documentação complementar:** Uma seção com uma barra de ferramentas (+, -, 📄) e uma tabela semelhante à anterior.
- Informação adicional:** Um campo de texto para comentários extras.

Na parte inferior da interface, há dois botões: "Cancelar" (em vermelho) e "Enviar solicitação" (em azul).

Tipo de documento	Selecionar documentos	Descrição	É obrigatório?
☐ Requerimento			Sim
☐ Cadastro			Não

Tipo de documento	Selecionar documentos	Descrição	É obrigatório?
☐ Selecionar	vazio		Não

Escolher o tipo de documentos que será anexado

Nesse campo é possível inserir documentação complementar

Nesse campo é possível inserir adicionais que irão auxiliar a identificar o destinatário da solicitação no MDS

Envio da documentação

Após a anexação da documentação clique em “Enviar solicitação” para finalizar o envio da documentação para o Protocolo.GOV.BR do MDS.

Documentação necessária * ?

☐ Tipo de documento	Selecionar documentos * ?	Descrição	É obrigatório?
☐ Requerimento	Cartilha do Protocolo.GOV.BR-2026.pdf (937.00KB)	OFICIO	Sim
☐ Cadastro			Não

Documentação complementar ?

☐ Tipo de documento *	Selecionar documentos ?	Descrição	É obrigatório?
☐ Selecione	vazio		Não

Informação adicional

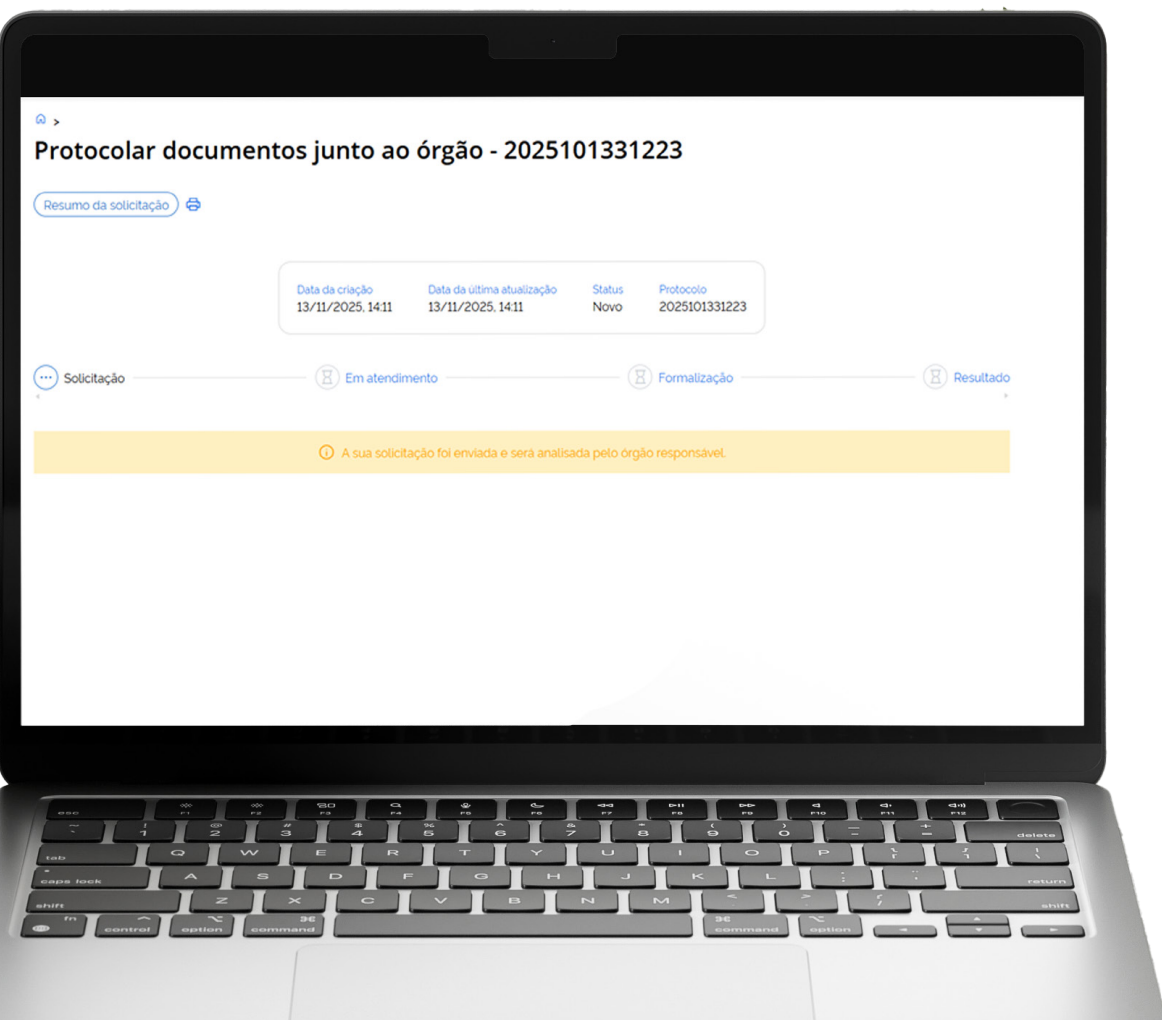
enviar para a Coordenação- Geral de Logística e Administração

Cancelar Enviar solicitação

Clique no botão “Enviar solicitação” para finalizar o envio do documento

Sua Solicitação foi Enviada!

Após o envio da solicitação, será apresentada a tela de confirmação informando que o pedido será analisado. Estando toda a documentação correta, ela será encaminhada à unidade responsável pelo tratamento do assunto no âmbito do MDS.



ACOMPANHAMENTO:

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

- E-mails automáticos do sistema;
- Diretamente na plataforma gov.br, em 'Minhas solicitações'.

ATENÇÃO: O teor e a integridade dos documentos digitalizados e enviados para o MDS por meio do Protocolo GOV.BR são de responsabilidade do solicitante, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

Triagem, Análise e Correção da Solicitação

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/MDS).

PRAZO: O processo de triagem 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:



Indeferimento

Protocolo de documento que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País.



Devolução para Correção

Protocolo de documento encaminhado equivocadamente ou com ausência de informações.



Conclusão

Registro no SEI/MDS para encaminhamento à unidade responsável.

Legislação e Direitos do Usuário

LEGISLAÇÃO

- Portaria SEGES/ME Nº 10.988, DE 23 de dezembro de 2022.
- Decretos 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017.

DIREITOS DO USUÁRIO (Lei nº 13.460/17)

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



Informações Adicionais e Casos Especiais

Ao lidar com o serviço de protocolo de documentos do MDS, é crucial estar ciente de alguns pontos importantes e situações específicas:



RESPONSABILIDADE DO SOLICITANTE

O MDS 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.



CASOS EXCEPCIONAIS

Em situações específicas, quando identificada a necessidade de recebimento de documento em meio físico, o Protocolo procederá a digitalização e inclusão no Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Após esse registro o documento será imediatamente devolvido ao cidadão.



REQUISITO IMPORTANTE

É necessário ter uma conta no Portal de Serviços GOV.BR (acesso.gov.br) para utilizar o serviço, garantindo segurança e transparência.

Fluxo Completo do Protocolo **GOV.BR**



1. ACESSO

Acesse o Portal GOV.BR e busque o serviço.



2. LOGIN

Faça login com suas credenciais.



3. CADASTRO

Preencha os dados e anexe documentos.



4. ENVIO

Clique em 'Enviar solicitação'.



5. ACOMPANHAMENTO

Monitore via e-mail ou plataforma.

Resumo Executivo – Protocolo **GOV.BR**

O Protocolo GOV.BR é o canal oficial para enviar documentos ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS).

BENEFÍCIOS

- Rápido
- Seguro
- Gratuito
- Rastreável

QUEM PODE USAR

- Pessoas físicas
- Pessoas jurídicas (empresas)
- Representantes autorizados

REQUISITO

- Conta no Portal GOV.BR (acesso.gov.br)

PRAZO DE TRIAGEM

- Máximo 24 horas (dias úteis)

SUORTE

- Telefone (61) 2030-2347
- E-mail protocolo@mds.gov.br
- Presencial: Edifício DNIT, 2º andar, sala 24.32

LEGISLAÇÃO

Portaria SEGES/ME Nº 10.988/2022.

Guia Essencial para Sua Solicitação

1. Selecione o Serviço Desejado

No Portal GOV.BR, encontre e selecione a opção “Protocolar documentos no MDS”. Em seguida, escolha o assunto que melhor descreve sua necessidade.

3. Preencha Seus Dados

Complete com atenção as informações solicitadas: seu CPF ou CNPJ, nome completo, telefone para contato e endereço de e-mail.

5. Confirme e Envie

Revise todas as informações e documentos anexados. Ao finalizar, clique em “Enviar solicitação” para concluir seu pedido de forma segura.

1

2

3

4

5

2. Identifique o Solicitante

Indique se a solicitação está sendo feita em seu nome (pessoa física) ou em nome de uma empresa/terceiro (pessoa jurídica).

4. Anexe os Documentos

Faça o upload de todos os arquivos necessários para sua solicitação. Certifique-se de que estejam em formato digital legível.

Precisa de Ajuda?



Telefone

(61) 2030-2347

Horário comercial



E-mail

protocolo@mds.gov.br

Resposta em até 48h



Atendimento Presencial

Edifício DNIT

2º andar, sala 24.32

Em situações específicas, documentos físicos podem ser digitalizados em nosso Protocolo e incluídos no sistema SEI, sendo prontamente devolvidos a você. Nosso objetivo é garantir acesso fácil e transparente aos serviços do Governo Federal.



Atendimento de Qualidade e Transparente

No **GOV.BR**, você tem direito a um atendimento que segue os princípios da Lei nº 13.460/17, garantindo seus direitos como cidadão:



Respeito e Urbanidade

Receba tratamento **cortês e educado** em todas as interações.



Acessibilidade Plena

Serviços disponíveis e **fáceis de usar** para todos os cidadãos.



Igualdade e Ética

Atendimento **justo, seguro e transparente**, sem distinções.



Confiança e Boa-fé

Acreditamos nas **informações que você nos oferece**, facilitando o acesso aos serviços.

Protocolo GOV.BR - Serviço digital do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *Sua segurança e satisfação são nossa prioridade.*



MINISTÉRIO DO
**DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

