

Protocolo Digital

Ministério do Desenvolvimento e Assistência

Social, Família e Combate à Fome



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

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Sumário

Por que o Protocolo Digital?	4
Quem pode usar o Protocolo Digital?	5
Está atuando em nome de órgão ou entidade pública?	6
Como fazer a solicitação?	7
Triagem	16
Suporte	18

Por que o Protocolo Digital?

Com o intuito de facilitar e agilizar o processo de protocolar documentos, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) adotou o **PROCOLO DIGITAL**, uma maneira mais moderna e eficiente de atender os cidadãos, órgãos e entidades públicas e privadas.

O serviço é totalmente gratuito e oferecido pela internet, não havendo mais necessidade do comparecimento na sede do MDS ou do envio de correspondência postal.



Quem pode usar o Protocolo Digital?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).
- Requisito: criar/possuir conta de acesso única no Portal de serviços [acesso.gov.br](https://www.acesso.gov.br).

Está atuando em nome de órgão ou 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).

Como fazer a solicitação?



Solicitação

Para solicitar a protocolização de documentos, você deve:

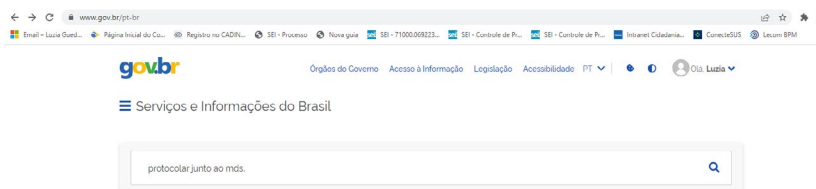
- acessar a página do serviço <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-mds>;
- efetuar login no Portal de Serviços [<gov.br>](#);
- cadastrar a solicitação, anexando os arquivos.

Finalizada a solicitação, você pode acompanhar o seu andamento por meio dos *e-mails* automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma [<gov.br>](#).

Vejamos tela a tela:

a) No navegador, acesse a página do serviço no link <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-mds>

Ou pesquise o serviço no Portal <gov.br>:



a.1) no navegador, acesse a página do serviço

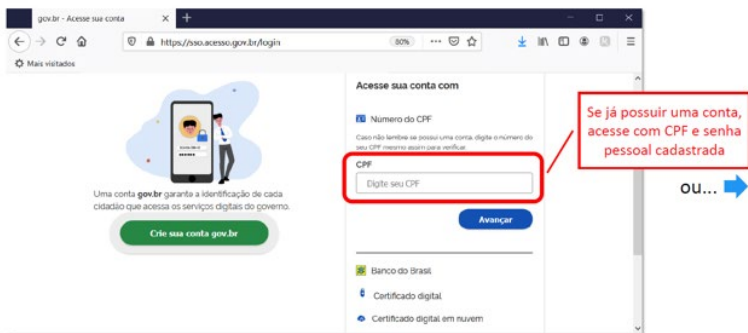
1 Protocolar documentos

Após o login no Portal gov.br, o(a) usuário(a) deve:

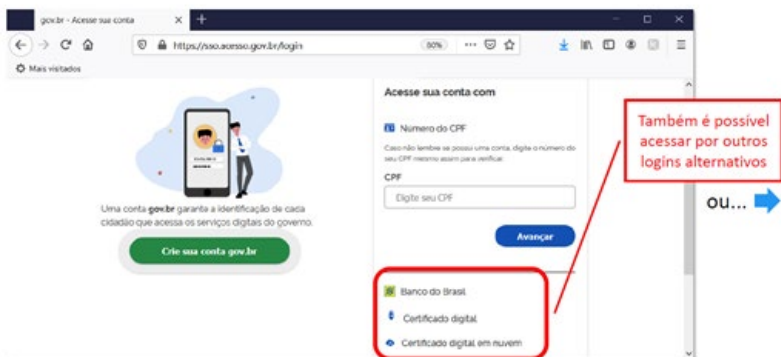
- acessar a página do serviço **Protocolar documentos junto ao** Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome*;
- preencher os dados da solicitação;
- anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- anexar demais documentos correspondentes;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

A imagem mostra uma captura de tela de uma seção intitulada 'CANAIS DE PRESTAÇÃO'. Há um ícone de computador e o texto 'Web : [Acesse o site](#)'. Abaixo, há um ícone de telefone e o texto 'Telefone : (61) 2030-1628 ou (61) 2030-1629'. Na base, há o texto 'Tempo estimado de espera : Até 5 minuto(s)'. Um círculo vermelho envolve o link 'Acesse o site', com uma seta apontando para um texto em uma caixa de diálogo: 'Clique nesse link para acessar o serviço'.

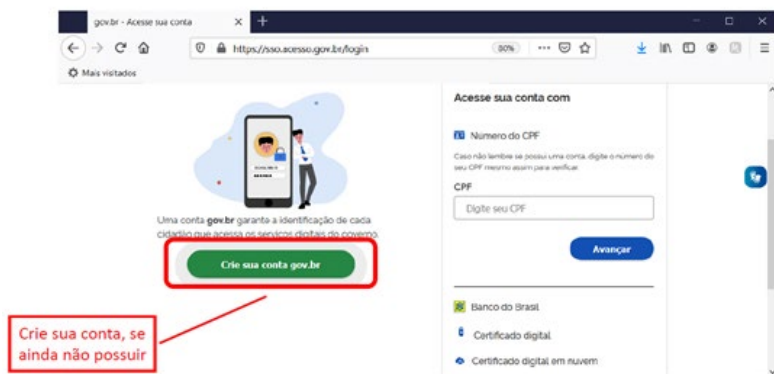
b) o link do serviço o levará para a tela de login do Portal:



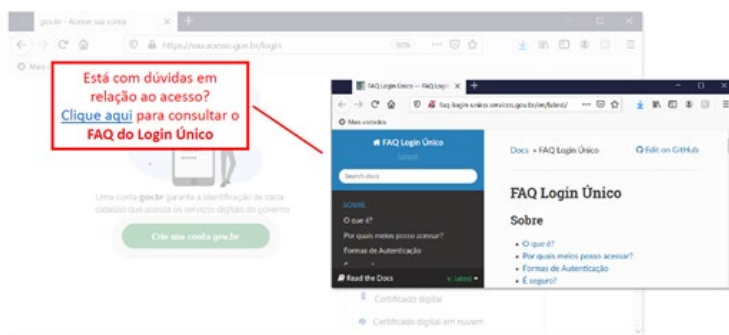
b.1) o link do serviço o levará para a tela de login do Portal:



b.2) o link do serviço o levará para a tela de *login* do Portal:



b.3) o link do serviço o levará para a tela de *login* do Portal:



c) Cadastrar a solicitação:

Portal da Sociedade - Preenchi x +
https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-76d7-44ec
Mais visitados

Protocolo Digital

Nome Nome do Usuário Logado	Dados do usuário que está logado no Portal (preenchidos automaticamente)
CPF 999.999.999-99	
E-mail nome@email.com.br	
Número da Solicitação 235876.0013676/2020	Número da solicitação no sistema <small>Atenção: não é o Número Único de Protocolo (NUP)</small>

Obs: Importante quando da inclusão da solicitação, identificar corretamente o assunto específico da demanda/requerimento, de forma a evitar devoluções para complementação de informações.

c.1) cadastrar a solicitação:

Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação

Dados da Solicitação

Q |

Limpar itens selecionados

- Protocolar documentos-Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome
- Solicitar cadastro de usuário externo (MDS)

c.2) cadastrar a solicitação:

Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação

Dados da Solicitação

Favor escolher a solicitação conforme lista baixo:

Tipo de Solicitação *

Protocolar documentos-Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome

Possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolizar, de forma eletrônica, documentos destinados ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome - MDS.

Os documentos enviados serão avaliados pela unidade de Protocolo e, ocorrido o registro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI/MDS), a protocolização será concluída e o Número Único de Protocolo (NUP) será enviado automaticamente para o e-mail do solicitante cadastrado no portal GOV.BR, bem como estará disponível para consulta neste canal.

Será indeferido o protocolo de documento ilegível, em branco ou que impossibilite o encaminhamento da demanda internamente, bem como que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País.

Dados do Solicitante

Quero solicitar em nome de outra pessoa

CANCELAR **PROSSEGUIR PARA O PASSO 2**

c.3) cadastrar a solicitação:

Atenção!

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

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.

Dados do Solicitante

Quero solicitar em nome de outra pessoa ?

Celular *

Telefone

CANCELAR ✕

PROSQUIR PARA O PASSO 2 ✓

Marque essa opção se desejar solicitar em nome de outra pessoa

Preencha todos os campos obrigatórios (assinalados com *) e prossiga

c.4) cadastrar a solicitação

Etapa 2 de 3 - Anexar Documentos

Documentação Necessária

A seguir, na tabela '**Documentação Necessária**', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de '**Protocolar documentos-Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome**', conforme orientação abaixo:

1 - Requerimento

Orientação:

A seguir, na tabela 'Documentação Necessária', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de 'Protocolar documentos no Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome - MDS', conforme orientação abaixo:

1 - Requerimento

Orientação:

Para prosseguir com a solicitação, é necessário incluir ao menos um documento anexo do tipo "Requerimento".

É necessário que o documento contenha assinatura, identificação do órgão a qual se destina sua solicitação contendo seus pedidos e fundamentos (fundamentação legal, Lei nº 9.784/99, art, 6º).

O tamanho de cada arquivo não pode ser maior do que 30Mb, e a extensão permitida é PDF.

Tamanho máximo de cada arquivo desse tipo: 30MB.

* O anexo deste documento é obrigatório.

1 Solicitação

c) cadastrar a solicitação:

Anexar documento principal

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.

1 **Selecione o tipo de documento**

2 **Selecione o documento a ser anexado**

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

Tipo de Documento	Selecionar Documento	Ações
Nenhum dado adicionado		

1 Solicitação

c) cadastrar a solicitação:

Anexar documentos complementares

Documentos Complementares (Preenchimento Opcional)

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.

1 **Insira descrição do documento**

2 **Selecione o documento a ser anexado**

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

Descrição do documento	Selecionar Documento	Ações
------------------------	----------------------	-------

1 Solicitação

c) cadastrar a solicitação:

Portal da Sociedade - Preenche: X

https://solicitacao.servicos.gov.br/proc... 80%

Selecionar Documento

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Descrição do documento	Selecionar Documento	Ações
Nenhum dado adicionado		20 1 - 0 de 0

RETORNAR PARA O PASSO 1

PROSSEGUIR PARA O PASSO 3 ✓

Finalizada a anexação dos documentos, clique para prosseguir

1 Solicitação

c) cadastrar a solicitação:

Portal da Sociedade - Preenche: X

https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508265-7fd7-44ec... 80%

Mais visitados

Etapa 3 de 3 - Resumo da Solicitação

Dados da Solicitação

Tipo de Solicitação
Protocolizar documentos para o Ministério da Econo...

Dados do Solicitante ▾

Documentação Necessária ▾

Complementação do Protocolo Anterior ▾

Confira o resumo da solicitação

Clique nas setas para visualizar os dados registrados em cada seção

1 Solicitação

c) cadastrar a solicitação:

Portal da Sociedade - Preenchi X

https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/74508/65-7fd7-44ec...

Termo de Veracidade das Informações

DECLARO, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações acima prestadas e documentos são verdadeiros e autênticos.

Atesto que estou ciente de que, se constatada falsidade ideológica ou documental responderei civil e criminalmente, na forma do art. 299 e seguinte do Código Penal.

Concordo com o termo *

Leia o Termo e assinale concordância

Clique em *Enviar* para finalizar a solicitação e baixar o recibo

RETORNAR PARA O PASSO 2 ↶

ENVIAR SOLICITAÇÃO E BAIXAR O RECIBO ✓

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

- a) e-mails automáticos do sistema;
- b) diretamente na plataforma **<gov.br>**, em “Minhas solicitações”.

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 /MDS).

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/MDS):** 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 ou complementações:** protocolo de documento encaminhado equivocada-

mente (ex: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome quando o tema está relacionado às ações de competência do Ministério da Justiça e Segurança Pública); documento ilegível, em branco ou com ausência de informações que impossibilite a identificação do assunto ou Unidade responsável pela demanda no âmbito do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, impedindo os encaminhamentos.

c) conclusão da solicitação: registro no SEI/MDS para encaminhamento à unidade responsável pela análise do assunto a que se refere o(s) documento(s) protocolizado(s).

Suporte

Telefone: (61) 2030-1631 ou 2030-1629

E-mail: protocolo@mds.gov.br

<https://sso.acao.gov.br/login>

Em casos excepcionais o Protocolo registrará o documento no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, sendo que após esse registro o documento será imediatamente devolvido ao cidadão.

Presencial

Esplanada dos Ministérios - Bloco A, Sala T40,
Protocolo Central.

Legislação

Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de
17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

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

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

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

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO